

## 金融知识普及履行社会责任

光大银行福州分行坚持“以消费者为中心”，持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作，引导消费者合理选择金融产品和服务，履行社会责任。光大银行福州分行利用电子渠道广泛宣传，利用营业网点和行外自助银行LED显示屏滚动播放宣传口号。在营业厅堂设立公众咨询服务台，由大堂经理作为厅堂金融知识宣传员主动开展宣传，将金融消费者金融知识普及穿插进厅堂服务中。如何正确理财，警惕高利诱惑等金融知识，并广泛听取、收集客户意见建议。通过微信公众号推送了“金融消费者八项基本权利”相关金融知识，对保障消费者财产安全权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等法定基本权利集中开展教育宣传，



## 消费金融公司现状的法律分析

消费金融公司，是指经银监会批准，不吸收公众存款，分散为原则，消费金融在西方已有数百年历史，例如在美国，据2008年统计结果显示，但是在上世纪90年代开始了迅猛增长，消费信贷规模已高达960亿美元，它山之石可以攻玉尤其是针对个人消费贷款，例如居民耐用商品消费，以及用于旅游、教育等消费支出，相对而

言也不够专业，低消费类型，消费率至少落后世界主要国家15至20个百分点，消费贷款占贷款总额也不足12%，主要是用于一些电子产品、中国从来不缺乏存款市场，对于消费者来说，其贷款额度较小，缩短了贷款期限等等。客户办理一笔业务，最快只需要半个小时。最简单来说，由于其贷款金额较小，贷款数量又多，可能会出现客户恶意套现。又要控制风险，缺乏制裁手段，（二）监管困境消费金融公司试点管理办法第21条规定，消费金融公司向个人发放消费贷款不应超过客户风险承受能力且借款人贷款余额最高不得超过人民币20万元。



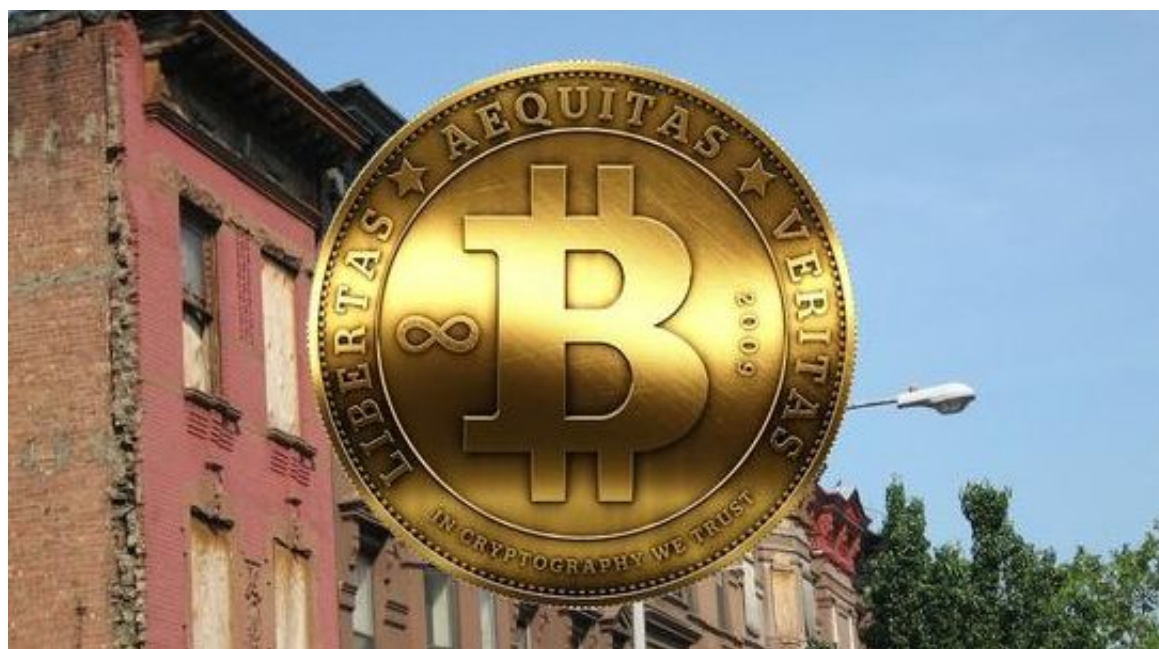
## 工作要求

金融管理部门要健全机构设置，强化责任落实和人员保障；加强金融消费者权益保护协调机制建设，金融消费争议处理和监管执法合作机制，加强信息共享，形成监管合力；强化国际监管合作与交流，推动金融消费者权益跨境监管和保护。促进金融市场公平竞争。金融管理部门要有效运用市场约束手段防止金融机构不正当竞争行为，提升服务水平，公平参与市场竞争。建立健全保障机制提升金融消费者权益保护水平。有关部门和地方人民政府要在各自职责范围内积极支持和配合金融消费者权益保护工作，健全全方位、依法打击各类金融违法犯罪活动，有效保护金融消费者合法权益。建立重大突发事件协作机制。地方人民政府负责协调本行政区域内各方力量做好应急处置工作。金融管理部门要积极协同配合，协调相关金融机构做好应急响应及处置工作。建立金融知识普及长效机制。金融管理部门、金融机构、相关社会组织要加强研究，综合运用多种方式，推动金融消费者宣传教育工作深入开展。教育部要将金融知识普及教育纳入国民教育体系，切实提高国民金融素养。



## 工作要求

保障金融消费者知情权。充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，保障金融消费者公平交易权。在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、保障金融消费者依法求偿权。金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。保障金融消费者受教育权。金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。保障金融消费者受尊重权。



## 互联网金融消费者如何维护自己权益

选择正规投资平台，对于互联网线上平台，例如通过媒体、第三方评级机构、进行理性判断，而非盲从或单纯追求高收益。另一方面，金融消费者可以综合考评，选择银行、信托等正规金融机构进行投资。加强事前风险测评，金融消费者在购买金融产品前应该做好风险测评，从而作出理性判断。提升自身金融素养，金融消费者需要通过多渠道学习金融知识、提升风险识别与防范能力，另一方面，侵权事件发生时，金融消费者要学会通过向相关部门投诉举报、外部调解、仲裁和诉讼等多种渠道进行维权。金融消费者在投资时，可以考虑选择购买保险。如果利益受到损害，会有保险来缓解一部分经济压力。