

8月27日，中国人民银行召开金融消费者权益保护工作与“金融知识普及月”媒体通气会。人民银行目前已经确定每年的9月为“金融知识普及月”。在9月里，人民银行将组织各级分支机构、金融机构开展“金融知识进高校、进社区、进农村、进企业”活动，并向金融消费者发放《金融知识普及读本》等宣传材料。此外，人民银行还将引导消费者识别金融机构和消费者自身的风险责任，树立“买者有责，卖者余责”的理念。

人民银行表示，下一步将会继续推进和完善金融消费权益保护法律法规，开展“12363金融消费权益保护咨询投诉电话”的试点工作，开展有针对性的专项调查和检查，引导金融机构更好地为弱势群体和欠发达地区提供金融服务，并广泛开展金融知识普及活动。

人民银行党委委员、纪委书记王庆华在通气会上表示，欧美国家在金融危机中受到的冲击使监管部门深深感受到保护金融消费者权益的重要性。欧美国家复杂的金融产品超越了普通消费者的理解能力。另外，中国的金融业要支持实体经济的发展，就必须在另一端加强金融消费者的保护。

2008年金融危机爆发后，美联储采取了一系列措施加强消费者保护，如向消费者提示可调整利率抵押贷款的风险，修改金融消费者保护条例，提高信用卡信息披露有效性等，并先后通过了《金融监管改革法案》、《金融消费者保护机构法案》以及《华尔街改革与消费保护法案》。央行表示正在推动有关法律、法规的完善和制定工作，参

与《中华人民共和国消费者权益保护法》的修订，并制定出台《中国人民银行金融消费权益保护工作管理办法(试行)》。

人民银行已经分别于 2013 年 3 月、5 月和 6 月在西安分行、上海总部和武汉分行三地试点开通了“12363 金融消费权益保护咨询投诉电话”，并研究开发 www.12363.org 网络投诉受理平台。人民银行表示，咨询投诉电话开通以来，共收到投诉 4000 多起，主要集中在服务态度、信息披露不充分和消费者误解三个方面。收到投诉之后，人民银行会处理自己法定职责内的，如涉及到利率、人民币管理，交叉性的金融业务和金融工具等方面的案件；涉及到其他金融机构的，则转给金融机构处理。