

“金融消费者权益日”宣传手册 (2019)

一、增强风险责任意识，提升风险管理能力

(一) 合理负债不越线，莫陷入“拆东墙补西墙”的债务怪圈

为满足自身的各种消费需求（如住房、汽车），个人或家庭在自身能够负担的范围内主动寻求负债，是正常的经济金融现象。负债（杠杆）是把双刃剑，运用得当可以提前满足需求、提升生活品质，过度负债则容易陷入“拆东墙补西墙”的债务怪圈，甚至铤而走险陷入非法的高利贷活动，最终给个人和家庭带来巨大的伤害。因此，个人和家庭要学会跟踪和评估自身的债务水平，养成防患未然意识，手中留有应对重大外部冲击（如失业、事故等）的高流动性资产。

金融消费者可以采用 28/36 的经验法则为自己的负债划定一个警戒线。28/36 的经验法则指个人或家庭的房产相关支出（包括房贷还款、物业管理费、房地产税、房屋保险等）不超过同期收入的 28%；总的负债（房产相关支出+车贷+信用卡负债+网络小额贷款+其他负债）不超过同期收入的 36%。将负债控制在这个水平以内，个人或家庭在日常生活中不会有明显压力。

例子：李先生个人税后年收入 5 万，那么按照这项规则每年房

产相关支出不超过 1.4 万或每月不超过 1167 元；其他个人负债每年不超过 4000 元或每月不超过 333 元，这样李先生不会有明显的压力。如果李先生能够获得 30 年期、每年固定利率 5.5% 的房贷条件，那么李先生的合意贷款总额在 20 万左右。不同收入水平对应的贷款总额见下表：

表一 收入与贷款总额对应表

年收入	5 万	10 万	20 万	40 万	80 万
贷款总额	20 万	41 万	82 万	164 万	328 万

注：表中所列贷款总额指特定利率和期限的贷款条件下，个人还贷压力不大的情形，可作为参照标准。具体到个人还应纳入其他因素综合考虑，例如贷款条件变化、年龄、现有资产、储蓄及消费习惯、就业稳定程度、职业前景等。

（二）防范各种“看似无门槛”的贷款套路

1. 借款成本要弄清

借款成本指的是包括利息和其他各种费用（如手续费等）在内的综合资金成本，应符合最高人民法院关于民间借贷利率的规定。如果借贷双方约定的利率超过年利率 36%，超过部分的利息约定无效。

金融消费者尤其要关注利率之外的一次性费用，明白自己实际

承担的成本。有的公司会收取手续费、服务费、中介费等各种名目的费用，借款人要将因贷款而产生的各项费用列入成本来计算自身的真实借贷成本。

在金融行业中，一般使用年利率作为参考。现实生活中也会遇到月息甚至日息的情形，月息和日息一般很难直观判断其利率高低，因此可以转换成年化利率。大致可以用如下公式进行换算：

$$\text{年化利率} = \text{月利率} * 12 = \text{周利率} * 52 = \text{日利率} * 365$$

换算后如果发现年化利率（加上其他因该贷款而产生的各项费用）超过 36%，应予以拒绝，避免过度负债。

2. 警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款

针对目前日益频繁、触手可及的电话推销及颇具创意的网络贷款推销，金融消费者尤其是消费需求旺盛的年轻人在参与借贷前要逐一核对以下十条注意事项：

（1）任何机构开展资金放贷业务必须取得相应的资质，未经批准不得从事放贷业务；

（2）中介机构或信息平台推荐的贷款业务，必须查清楚最终放贷机构名称及是否具备真实的放贷资质；

（3）个人借贷前需要明确自身是否有需求及自身已有的负债水平，越过 28/36 警戒线后要谨慎行事；

（4）正确计算综合借贷成本，仔细询问除利息外的其他各项费

用；

(5) 不少银行业金融机构已有手机银行，并推出个人信用贷款业务，个人借贷前请至少对比两家商业银行的信用贷款综合成本；

(6) 不存在免费或免息的贷款，莫因贪恋“小便宜”而掉入真正的套路和陷阱；

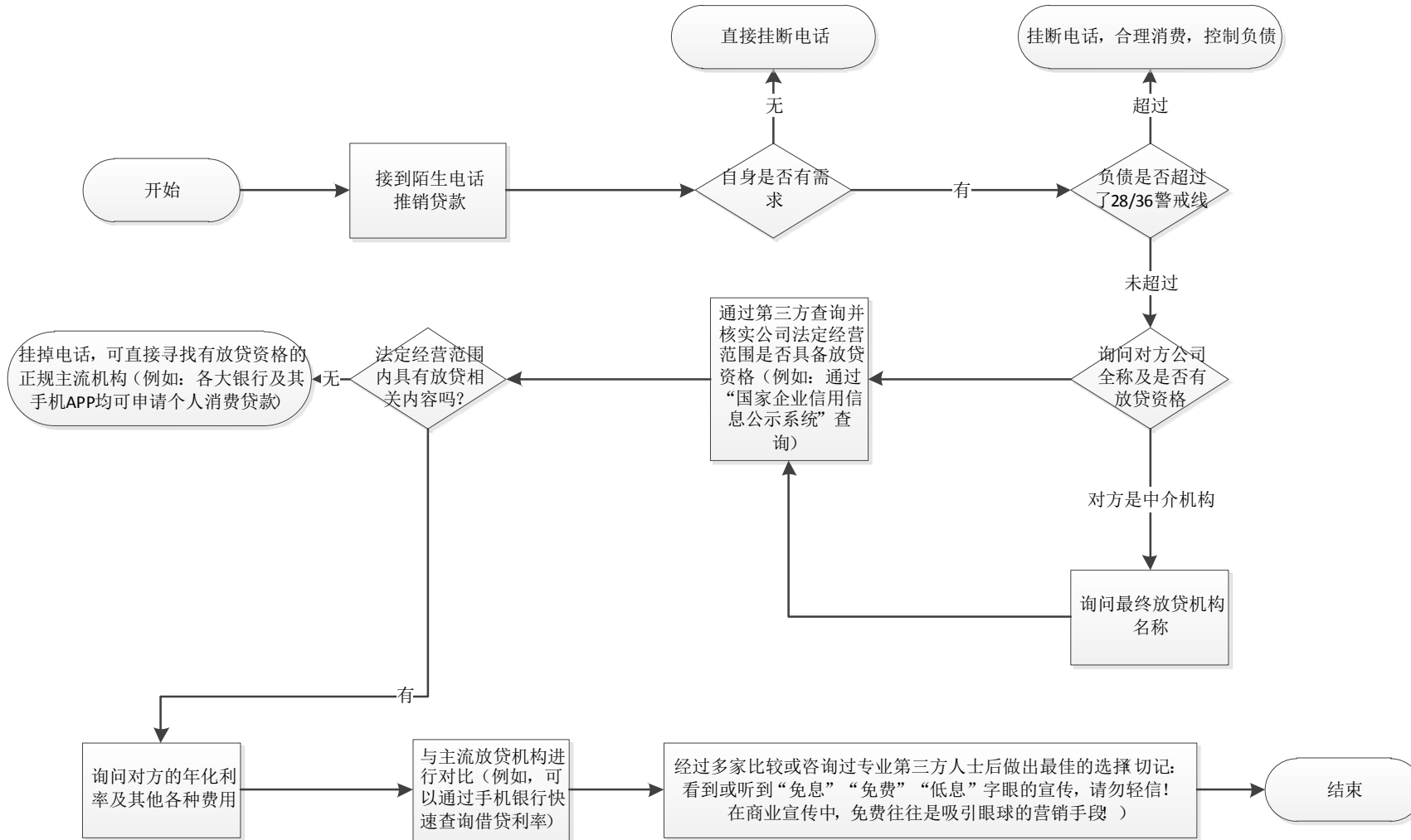
(7) 充分运用具有公信力的第三方平台例如“国家企业信用信息公示系统”查询公司的经营范围及经营异常情况；

(8) 充分运用我国金融管理部门（中国人民银行、银保监会、证监会、地方金融管理部门等）的官方网站查询受监管的机构名单，受监管意味着该机构必须满足一定的监管要求，但并不保证该机构会完全合规地开展业务；

(9) 金融消费者要坚决远离两类不具有金融从业资格的机构：一是在国内不受金融管理部门监管的机构；二是自称在境外接受金融监管的机构；

(10) 金融专业性强，涉及各类风险的管理，普通金融消费者要正确评估自身的风险承受能力，多咨询身边熟悉的专业人士，多学习相关金融知识，看不懂的业务不触碰，没有说清楚风险点或看不透风险的产品要远离。

金融消费者在接到陌生推销电话可以参考如下的流程图来处理：



3. 远离非法贷款小广告

机构放贷必须取得相应的资质，金融消费者要避免向非法的放贷机构尤其是没有资质的网络放贷公司借款应急。遇到有以下特征且主动找上门的所谓“放贷机构”或“信贷专员”要小心谨慎，多方确认后再行动：

(1) 对机构的真实身份含糊其辞，不愿正面回应或自称是正规银行贷款（或自称有合作）；

(2) 对年化利率的询问避而不谈，尤其是当实际借款利率超过36%时；

(3) 以各种噱头吸引客户，尤其是用“免费”“免息”“零利率”等套路误导普通金融消费者；

(4) 以“信息科技公司”或“贷款咨询”名义来放贷，实则是中介公司或违法放贷。

(三) 整体规划资产和负债，应急资金要留足

每个家庭或个人都应有自身的资产负债表并定期跟踪（可参考下表），对影响家庭资产负债表扩张（收缩）或内部结构变化的重大事项（如购房、买车）要予以足够的重视。通过与资产负债表相关的三个主要指标即流动性比率、负债收入比和资产负债率可以监测自身的财务健康状况。

表二 家庭资产负债参考表

流动资产	消费负债	流动净值
现金、活期存款、货币基金	信用卡负债、其他途径的消费贷款	流动资产-消费负债
投资资产	投资负债	投资净值
定存、债券、股票、房产	股票融资、投资房贷款	投资资产-投资负债
自用资产	自用负债	自用净值
汽车、自住房、其他耐用品	房贷、车贷	自用资产-自用负债
总资产	总负债	
流动资产+投资资产+自用资产	消费负债+投资负债+自用负债	

指标一：流动性比率=流动资产/月支出

一般认为家庭流动性比率应在 3-6 之间。换句话说，可随时变现应急的资产要至少能够支撑 3 个月的家庭日常开支。对于个人或家庭而言，要提前规划，树立底线思维，防范对家庭有重大影响的风险事件，例如失业、重大疾病等。因此，建议家庭结合自身实际情况，储备能够支撑 3-6 个月日常开支的现金类资产

指标二：负债收入比=当月偿债支出/当月收入*100%

一般认为家庭每月的负债收入比不宜超过 40%。过高的债务收入比会影响家庭的财务健康状况，在应对外部重大冲击时会变得脆弱不堪。因此要将负债支出与收入的比例控制在警戒线范围内。

指标三：资产负债率=总负债/总资产*100%

家庭资产负债率反应综合偿债能力，不宜超过 50%，超过就要深入查看各类负债的情况并进行相应调整，防止家庭财务危机的发生。为避免重大意外的冲击，可考虑通过正规渠道购买保险来降低潜在损失，增强家庭的风险抵御能力。

二、保障金融消费者八项基本权利，切实维护金融消费者的合法权益

2015 年 11 月 13 日，国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范，要求金融机构充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展经营活动。这是首次从国家层面对金融消费权益保护进行具体规定，强调保障金融消费者的八项权利。

（一）保障金融消费者财产安全权

金融机构应当依法维护金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营，建立严格的内控措施和科学的技术监控手段，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金。

（二）保障金融消费者知情权

金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向

金融消费者披露可能影响其决策的信息，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，不得作虚假或引人误解的宣传。

（三）保障金融消费者自主选择权

金融机构应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，或不得附加其他不合理的条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

（四）保障金融消费者公平交易权

金融机构不应设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除其合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

（五）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。

（六）保障金融消费者受教育权

金融机构应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、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

（七）保障金融消费者受尊重权

金融机构应尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不因金融消费者的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

（八）保障金融消费者信息安全权

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。

三、了解《金融消费者权益保护实施办法》，保护自身权益

（一）关于信息披露的内容

信息披露是保障金融消费者知情权的重要手段，金融机构应当披露的内容包括：金融消费者对该金融产品和服务的权益和义务，订立、变更、中止和解除合同的方式及限制；金融机构对该金融产品和服务的权利、义务及法律责任；金融消费者应当负担的费用及违约金，包括金额的确定、支付时点和方式；金融产品和服务发生纠纷的处理及投诉途径；其他法律法规或监管规定就各类金融产品和服务

所要求的应当定期或不定期披露或报告的事项及其他应当说明的事项。同时金融机构应当提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动。

（二）关于营销禁止的内容

金融机构在营销活动中应当遵循诚信原则，不得侵犯金融消费者所享有的八项权利，尤其不得有以下行为：虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传；损害其他同业声誉；冒用、使用与他人相同或者相近的注册商标、宣传册页，有可能使金融消费者混淆；对业绩或者产品收益等夸大宣传；利用金融管理部门对金融产品和服务的审核或者备案程序，误导金融消费者认为金融管理部门已对该金融产品和服务提供保证；对未按要求经金融管理部门核准或者备案的金融产品和服务进行预先宣传或者促销；非保本投资型金融产品营销内容使金融消费者误信能保证本金安全或者保证盈利；未通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体等特别标识对限制金融消费者权利的事项进行说明；其他违反消费者权益保护相关法律法规和监管规定的行为。

（三）关于文本管理和格式条款的内容

金融消费者在购买金融产品和服务时，不可避免地会与合同文本打交道，金融机构在的格式合同及服务协议文本，不得存在误导、欺诈等侵犯金融消费者合法权益的内容；不得含有减轻、免除己方责

任，加重金融消费者责任，限制或者排除金融消费者合法权利的格式条款，及借助技术手段强制交易等不合理条款。同时，金融机构在提供金融产品和服务的过程中，不得通过附加限制性条件的方式要求金融消费者购买协议中未作明确要求的产品和服务。

（四）关于个人金融信息保护的内容

个人金融信息与金融消费者的权益息息相关，金融机构在收集个人金融信息时，应当遵循合法、合理、必要原则，按照法律法规要求和业务需要收集个人金融信息，不得收集与业务无关的信息或者采取不正当方式收集信息，不得非法存储个人金融信息；应当采取符合国家档案管理和电子数据管理规定的措施，妥善保管所收集的个人金融信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者篡改。在发生或者可能发生个人金融信息遗失、损毁、泄露或者篡改等情况时，应当立即采取补救措施，及时告知用户并向有关主管部门报告。同时，金融机构及其相关工作人员应对业务过程中知悉的个人金融信息予以保密，不得非法复制、非法存储、非法使用、向他人出售或者以其他非法形式泄露个人金融信息。

金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，原则上应当先向金融机构投诉。金融机构对投诉不予受理或者在一定期限内不予处理，或者金融消费者认为金融机构处理结果不合理的，金融消费者可以向金融机构住所地、争议发生地或者合同签订地中国人民银行分

支机构进行投诉。

四、金融消费者维权热线：

中国工商银行：95588

中国农业银行：95599

中国银行：95566（信用卡专线：4006695566）

中国建设银行：95533（信用卡专线：4008200588）

交通银行：95559（信用卡专线：4008009888）

招商银行：95555（信用卡专线：4008205555）

中国民生银行：95568

上海浦东发展银行：95528

广发银行：4008308003（信用卡专线：95508）

兴业银行：95561

中信银行：95558（信用卡专线：4008895558）

中国光大银行：95595

华夏银行：95577

平安银行：95511-3（信用卡专线：95511-2）

中国邮政储蓄银行：95580（信用卡专线：4008895580）

腾讯财付通：0755-86013860

支付宝：95188



中国银联：95516

中国银保监会：12378

中国证监会：12386

中国人民银行：12363

消费者投诉举报专线电话：12315