

金融消保在身边 保障权益防风险

2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动



“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 | 您了解金融消费者的八项权利吗？

1. 保障金融消费者财产安全权

金融机构应当依法保障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。

2. 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。

3. 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。



“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 | 您了解金融消费者的八项权利吗？

4. 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、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。

5. 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。

6. 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、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。



“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 | 您了解金融消费者的八项权利吗？

7. 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，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

8. 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的管理，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。



“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 | 识别非法金融广告

一、非法金融广告的常见表现形式

- ① 对未来效果、收益作出保证性承诺，如在广告中使用“本息保障”“零风险高收益”“稳健增值”等宣传语。
- ② 使用“最火”“最优”“最小投入，最大回报”等绝对化用语。
- ③ 变相使用国家机关形象进行宣传，误导、诱骗金融消费者。如使用“XX部门认证”“政府机关制定”等用语。
- ④ 采用不规范的形式表述投资收益率等重要数据，夸大投资回报、掩盖其他费用成本。
- ⑤ 虚构投资项目发售金融产品，以虚拟货币、区块链等噱头行非法集资、金融诈骗之实。

文章来源：“中国人民银行上海总部”微信公众号



“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 | 识别非法金融广告（续）

二、金融消费者如何识别非法金融广告

① 提意识

互联网时代金融广告层出不穷，金融消费者要提高风险意识，提升风险防范技能，谨慎识别线上线下各类渠道发布的金融广告，认真了解其服务说明及合同条款。

② 辨资质

增强非法金融广告识别能力，在接触广告时，首先，确认主体的金融业务资质，可以通过金融机构客服电话或监管部门的咨询电话进行咨询；其次，核实金融广告的内容是否与其所取得的金融业务资质保持一致。

文章来源：“中国人民银行上海总部”微信公众号



“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 | 识别非法金融广告（续）

二、金融消费者如何识别非法金融广告（续）

③ 选正规

金融消费者要通过正规渠道，咨询专业人员，再结合自身风险承受能力，谨慎做出选择。通过多方信息交叉验证来识别不法分子的仿冒、欺瞒手段，避免掉入陷阱。

④ 不盲从

购买金融产品和服务前，仔细思考广告中的金融产品的风险是否在自身风险承受能力以内。想一想风险和收益是否匹配，高收益往往伴随高风险，天上不会掉馅饼。

文章来源：“中国人民银行上海总部”微信公众号

