



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。



①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。

②保障金融消费者知情权

金融机构应以通俗易懂的语言，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消费者购买其他产品。

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、限制或者排除其合法权益，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

金融机构应进一步强化金融消费者教育，积极组织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。

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。

⑧保障金融消费者信息安全权

金融机构应采取有效措施加强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。



2020年 全国银行业保险业 “3·15”消费者权益 保护教育宣传周



普及金融知识
盘谷银行与您同行



关于防范不法分子在疫情防控期实施诈骗造成资金账户受损的风险提示

近期，有不法分子利用疫情发布虚假信息实施诈骗，侵害消费者利益。中国银行保险监督管理委员会发布风险提示，提醒广大消费者：要注重保护个人金融信息和金融资产安全，注意银行卡使用安全，提高金融风险防范意识。



诈骗手法主要集中在以下两个方面：

一是“退改签”电信诈骗中窃取银行卡号、密码、验证码等敏感信息，转走卡内余额。近期，有不法分子首先利用非法手段获取受害人信息，如航班号、高铁号、酒店预订信息、旅行社合同信息等，再向受害人手机发送虚假“退改签”短信，声称航班、高铁、酒店预订、旅行计划等“受疫情影响取消，办理退改签可获赔偿”，诱使受害人拨打短信中虚假客服电话或点击不明链接按其提示操作，提供银行卡号、密码、验证码等敏感信息，将卡内余额转走。

二是在网络平台以“采购防护物资”“献爱心”等为幌子发布虚假信息，诱骗消费者转账，使消费者账户资金受损。不法分子在网络平台以售卖口罩等防护物资为幌子发布虚假信息，转账收取消费者费用后将受害人“拉黑”，或在钓鱼链接中诱使受害人输入个人敏感信息，导致消费者财产受损。此外，也有不法分子假冒慈善机构或爱心人士，利用公众同情心，通过微信、QQ等社交平台以“献爱心捐款”等名义，向消费者发送防控新型冠状病毒肺炎“献爱心”虚假捐款信息，消费者信以为真后，一旦转账，就造成账户资金受损。

上述利用疫情防控名义实施诈骗的行为侵害人民群众财产安全，造成了恶劣的影响。为此，提示广大消费者：

一是在涉及银行卡转账、汇款操作时要提高警惕，安全用卡。受疫情防控影响，春运返程、节日出行出现退改票高峰，在收到“退改签”类的信息后，消费者要提高风险防范意识，通过相关企业或部门公布的官方渠道查询确认，切勿随意点击不明链接、使用不明来源的无线网络，谨防个人重要信息遭到窃取。

二是要注重保护个人敏感金融信息，不向他人透露个人信息、银行卡密码、验证码等。疫情当前，消费者应当保持冷静，遇到索要个人信息、短信验证码或银行卡密码等情况时，切勿盲目听信，不向他人透露银行卡密码、验证码等个人敏感金融信息。

三是谨慎进行线上私人交易，保障账户资金安全。对于消费者个人来说，线上私人资金交易风险大、身份核实难，资金安全和合法权益难以保障。消费者应通过正规平台、渠道购买物资或捐款。确实需要通过线上私人交易的，也要尽量对发布信息的个人或机构的身份真伪进行核实，以保障自身财产不受侵害。



总之，消费者要密切关注官方渠道发布的信息，提高风险防范意识，不信谣，不传谣，不恐慌，避免上当受骗造成账户资金不安全，蒙受经济损失。