

“权利 责任 风险”

2022年“3·15金融消费者权益日”活动

保护消费者权益·盘谷银行与您同行



银行业保险业消费者
权益保护教育宣传周

315
2022年3月14日-3月20日

共促消费公平 共享数字金融

中国银行保险监督管理委员会
消费者权益保护局

共促消费公平
共享数字金融

2022年银行业保险业“3·15”
消费者权益保护教育宣传周



“3·15”消费者权益保护教育宣传周 | 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周 | 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周 | 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周 | 理性消费 合理借贷

1. 理性消费，量入为出

消费者要认真了解贷款产品内容，某些营销过度宣扬的“借贷消费”“超前享受”“借贷追星”行为不值得提倡和效仿。要正确评估自身的经济承受能力，杜绝不计后果盲目借贷、盲目消费行为。过度借贷往往导致资金断流，最终会使消费者个人甚至家庭陷入困境。

2. 合理使用贷款产品，切勿“以贷养贷”“多头借贷”

消费者应了解网络平台贷款、信用卡透支及分期等金融产品，知悉相关产品的息费价格、期限、还款方式等与自身权益密切相关的重要信息，警惕一些机构或平台所谓“零利息”的片面宣传。合理发挥贷款产品作用，树立负责任的金融意识，不要过度依赖借贷消费。

3. 选择正规机构、正规渠道借贷

消费者要选择正规机构、正规渠道获取金融服务，注意查验相关机构是否具备经营资质，防止收到非法金融活动的侵害。对不明的电话、链接、邮件推销行为保持警惕，增强个人信息保护意识，防止诈骗风险和信息披露风险。



“3·15”消费者权益保护教育宣传周 | 理财小贴士

金融消费者要正确评估自身的风险承受能力，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，切勿轻信“稳赚不赔”“低成本、高回报”等投资类谎言。理性投资，谨慎理财要做到“四不”：

1. 不要被高利率迷惑，切勿相信只赚不赔的“买卖”，避免落入投资理财诈骗陷阱；
2. 不要轻信互联网平台陌生人发布的荐股、释放内幕消息等信息，不要加入所谓的“投资群”；
3. 不要轻易下载陌生人推荐的、无法验证是否合法合规的理财APP，更不要向平台注资，因为这极可能是骗子搭建的非法钓鱼网站；
4. 不要向陌生人的个人账户、微信、支付宝账户汇款转账。

文章来源：“中国人民银行上海总部”微信公众号

