

# “权利 责任 风险”

2023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



## “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。



# 共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

**2023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

### 关于警惕贷款中介不法行为侵害的风险提示

**陷阱一：假冒银行名义发布办理贷款的广告信息。**非法中介会冒充“xx银行”“xx银行贷款中心”等名义发布贷款广告信息，或是向消费者推送贷款额度，声称“在银行内部有关系”“可走内部流程办贷款”等，诱骗消费者通过其办理贷款。其实，此类中介机构与银行并无关联，是为诱骗借款人进行的虚假宣传。

**陷阱二：骗取高额手续费。**非法中介常以“低价手续费”“百分百获得贷款”等幌子吸引消费者。在借款人从银行获得贷款后，非法中介又以各种名义要求借款人将贷款资金打入指定账户“走账”，伪造“流水”，借款人一旦进行转账操作，这笔资金大多以“服务费用”等名义被截留，借款人很难要回资金，面临维权困难。



## “3·15”消费者权益保护教育宣传周

### 关于警惕贷款中介不法行为侵害的风险提示（续）

**陷阱三：提供名不副实的中介服务。**非法中介往往瞄准对贷款业务、流程不熟悉，或征信有问题的消费者群体下手，提供所谓的“优惠贷款”“迅速放款”服务，从中抽取极高的费用。事实上，消费者完全可以通过银行等正规机构官方渠道自行办理贷款业务。有些不法中介甚至会不顾消费者偿还能力，怂恿消费者从各类网络借款平台申请贷款，有的贷款产品本身就有很高利息，不法中介仍要再骗取一笔高额费用，其目的就是快速敛财而不是提供服务。

针对以上中介不法行为，银保监会消费者权益保护局提醒有借款需求的消费者，要树立合理的消费观念，理性借贷，从正规机构、**正规渠道**办理贷款业务。



## “3·15”消费者权益保护教育宣传周

### 关于警惕贷款中介不法行为侵害的风险提示（续）

#### 一、从正规机构获取融资服务

消费者如果有借款需求，应通过正规金融机构、正规渠道进行咨询或者办理。如确需中介服务，不要轻信间接的贷款服务要约，要注意核实中介机构资质，详细了解中介服务与合同内容，警惕贷款营销宣传中降低贷款门槛、隐瞒实际息费标准等虚假宣传行为。

#### 二、了解贷款产品的重要信息

向银行或小额贷款公司等机构办理贷款时，要注意看清贷款条件、综合息费成本、还款要求等重要信息。坚持诚信理念，向正规机构提供真实贷款申请资料，珍惜个人征信，理性借贷，及时还款。





## “3·15”消费者权益保护教育宣传周

### 关于警惕贷款中介不法行为侵害的风险提示（续）

#### 三、警惕向无关账户的转账要求

要增强法律意识，提高风险防范能力，对于超出贷款合同约定的转账要求要注意，警惕以“刷流水”“走账”为由的打款要求，不随意向无关账户转账打款，防范被骗取资金风险。如发现自己陷入不法中介陷阱，应保存好相关证据，及时通过报警、诉讼等法律途径维护自身权益。

文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站

