

“金融消费者权益日”宣传手册（2017）

权利 · 责任 · 风险

中国人民银行上海分行汇编

一、增强风险识别能力和责任意识

（一）谨防电信网络诈骗，保护个人资金和财产安全

- ▶ 社会公众要做到不轻信来历不明的电话和手机短信，不随意透露自己和家人的身份、存款、银行卡等重要信息，不向陌生人转帐汇款。同时，要积极了解与个人生产生活切身相关的各项政策措施。
- ▶ 此外，社会公众还要妥善管理好个人身份证件、银行帐户和支付帐户，不要为蝇头小利而出租、出借、买卖银行帐户和支付帐户，坚决不为犯罪分子提供作案工具。

（二）养成良好习惯，避免银行卡倒刷

银行卡倒刷事件层出不穷，持卡人自己在日常用卡时可从以下几方面加以注意：

- ▶ 妥善保管好自己的身份证件、银行卡、网银U盾、手机；
- ▶ 开通银行账户变动短信提醒；
- ▶ 谨慎取款和消费；
- ▶ 不点击短信、网络聊天工具或网站中的可疑链接；
- ▶ 谨慎免费Wi-Fi，连接免费Wi-Fi时不登陆网上银行、手机银行、支付机构APP进行帐户查询、支付等操作；
- ▶ 妥善设置银行卡密码；
- ▶ 将银行卡磁条卡更换为芯片卡。

(三) 了解客户备付金，防止支付帐户风险

- ▶ 客户备付金是支付机构预收其客户的待支付货币资金，不属于支付机构的自由财产。
- ▶ 客户应当审慎选择服务机制完善、业务风险较低的支付机构。
- ▶ 客户要妥善保管个人或单位信息以及相关证件，并留意支付机构对收集目的和用途的说明，避免信息泄露。
- ▶ 客户应该准确辨别服务渠道的真实性，避免支付帐户名称和密码、手机动态验证码等敏感信息被不法分子窃取。
- ▶ 客户应积极维护自身权益。一旦发生风险损失，若支付机构不能证明该损失是客户原因所致，则应及时先行全额赔付。

二、保障金融消费者的基本权利

（一）保障金融消费者财产安全权

- ▶ 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

- ▶ 金融机构应当充分尊重金融消费者意愿，由其自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受服务，不得强买强卖，不得搭售产品和服务，不得附加不合理的条件，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

- ▶ 金融机构应切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立投诉处理机制，完善投诉处理程序，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

- ▶ 金融机构应开展广泛、持续的日常金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品的认识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

- ▶ 金融机构应采取有效措施加强对第三方合作机构管理，明确双方义务关系，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、规范金融机构行为

（一）信息披露

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利和义务，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；
- ▶ 提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动；
- ▶ 其他法律法规或监管规定的应当披露的事项

(二) 营销禁止

金融机构在营销活动时应遵循诚信原则，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、使用与他人相同或相近的注册商标、宣传册页；
- ▶ 对业绩或者产品收益夸大宣传；
- ▶ 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；
- ▶ 未按经管理部门核准或备案的产品或服务进行宣传；
- ▶ 使金融消费者误信非保本产品能保证本金或收益安全；
- ▶ 未通过特别标示对限制金融消费者权利的事项进行说明。

(三) 文本管理和格式条款

- ▶ 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；
- ▶ 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）个人金融信息保护

- ▶ 金融机构应当遵循合法、合理、必要的原则，按照法律要求和业务要求收集个人金融信息；
- ▶ 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信息；
- ▶ 在发生或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；
- ▶ 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。

金融消费者维权热线

- ▶ 金融消费者向金融监管部门进行投诉，可以采用来访、电话、书信、电子邮件等形式。
- ▶ 国内部分已开通的金融消费者维权热线
 - 消费者投诉举报专线电话：12315
 - 中国银监会：010-66277510*（* 银监会信访受理电话，各地银监局有各自的投诉电话）
 - 中国人民银行：12363
 - 中国证监会：12386
 - 中国保监会：12378
 - 中国银联：95516
 - 支付宝：95188