



中国工商银行：95588

中国农业银行：95599

中国银行：95566（信用卡专线：4006695566）

中国建设银行：95533

（信用卡专线：4008200588）

交通银行：95559（信用卡专线：4008009888）

招商银行：95555（信用卡专线：4008205555）

中国民生银行：95568

上海浦东发展银行：95528

广发银行：4008308003（信用卡专线：95508）

兴业银行：95561

中信银行：95558（信用卡专线：4008895558）

中国光大银行：95595

华夏银行：95577

平安银行：95511-3（信用卡专线：95511-2）

中国邮政储蓄银行：95580

（信用卡专线：4008895580）

腾讯财付通：0755-86013860

支付宝：95188

中国银联：95516

中国银保监会：12378

中国证监会：12386

中国人民银行：12363

消费者投诉举报专线电话：12315



合法、合理、必要原则，按照法律法规要求和业务需要收集个人金融信息，不得收集与业务无关的信息或者采取不正当方式收集信息，不得非法存储个人金融信息；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金融信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者篡改。在发生或者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。同时，金融机构及其工作人员应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。

金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，原则上应当先向金融机构投诉。金融机构对投诉不予受理或者在一定期限内不予处理，或者金融消费者认为金融机构处理结果不合理的，金融消费者可以向金融机构住所地、争议发生地或者合同签订地中国人民银行分支机构进行投诉。

四、金融消费者维权热线：

成都银行客服中心：95507

他人相同或者相近的注册商标、宣传册页，有可能使金融消费者混淆；对业绩或者产品收益等夸大宣传；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；对未按要求经金融管理部门核准或者备案的金融产品和服务进行预先宣传或者促销；非保本投资型金融产品营销内容使金融消费者误信能保证本金安全或者保证盈利；未通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体等特别标识对限制金融消费者权利的事项进行说明；其他违反消费者权益保护相关法律法规和监管规定的行为。

（三）关于文本管理和格式条款的内容。

金融消费者在购买金融产品和服务时，不可避免地会与合同文本打交道，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益的格式条款，及借助技术手段强制交易等不合理条款。同时，金融机构在提供金融产品和服务的过程中，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）关于个人金融信息保护的内容。

个人金融信息与金融消费者的权益息息相关，金融机构在收集个人金融信息时，应当遵循



三、了解《金融消费者权益保护实施办法》，保护自身权益

（一）关于信息披露的内容。

信息披露是保障金融消费者知情权的重要手段，金融机构应当披露的内容包括：金融消费者对金融产品和服务的权益和义务，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；其他法律法规或监管规定就各类金融产品和服务所要求的应当定期或不定期披露或报告的事项及其他应当说明的事项。同时金融机构应当提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动。

（二）关于营销禁止的内容。

金融机构在营销活动中应当遵循诚信原则，不得侵犯金融消费者所享有的八项权利，尤其不得有以下行为：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

（五）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。

（六）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。

（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。

金融机构应当采取有效措施加强对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。



保证金融消费者八项基本权利

（一）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。

（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。

熟读安全小贴士，保证网上支付安全

- 网上交易前应确认网址是否正确，避免在假冒、钓鱼网站进行银行卡网上支付业务；
- 避免公用WIFI交易，提防盗刷木马入侵；
- 不要扫描来源不明的二维码、登录不明网站，避免被不法分子植入木马病毒；
- 办理网络购物、网络退货、退款时，应认清官方渠道，切勿轻信不明身份的电话、网络聊天工具或其它形式提供的非正规的网络链接。

二、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财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利，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。

