

# 宣传手册 (2022)



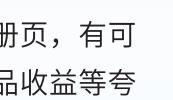
**权利·责任·风险**

活动时间：2022年3月7日-3月20日



成都银行客服中心：95507

## 四、金融消费者维权热线：



### 三、了解《金融消费者权益保护实施办法》，保护自身权益

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规定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，防止信息丢失、毁损、泄露或者篡改。在发生或者可能发生个人金融信息丢失、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，金融机构及其相关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。

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

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。

（二）关于文本管理和格式条款的内容。

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

费者对该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。

（三）关于个人金融信息保护的内容。

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

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

消费者投诉举报电话：12315

## 保证金融消费者 八项基本权利



### ►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于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。

### （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。

（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。

### （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。

### （二）保障金融消费者知情权。

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。

### （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。

### （九）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。

## 一、谨防虚假投资理财诈骗， 守护网络支付安全

### (一) 警惕常见投资理财诈骗套路， 熟读五大风险提示

#### 常见理财骗局要警惕：

承诺高额回报，编造“天上掉馅饼”的暴富神话，通过暴利引诱许诺投资者高额回报；

编造虚假项目，打着响应国家产业政策、获得政府支持等旗号，利用新的投资理财概念，制造投资假象；

虚假宣传造势，以“理财专家”“金牌讲师”等身份或伪造“炒股专家”权威人士推荐等制造声势；

利用亲情诱骗，利用亲戚朋友等关系诱惑公众参与；



#### （二）防范各种“看似无门槛”的贷款套路。

##### （三）借款成本要弄清

- 一定要通过正规渠道投资。不轻易点击安装他人推荐的来历不明的APP。如需使用APP进行投资理财，请先核实是否合法可靠；
- 凡是涉及高收益的网络理财，一定要提高警惕；
- 面对各种标榜“专业指导”“高额回报”“稳赚不赔”等网络投资理财推销要保持清醒头脑，千万不要冲动跟随；
- 不要轻信没有资质的所谓专家、大师，不要盲目加入投资理财群；
- 老年朋友们尤其要小心，遇到主动上门的投资理财营销，一定要先和子女商量，或者到银行等正规金融机构咨询。

#### （四）警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款

##### （五）远离非法贷款小广告

- 针对目前日益频繁、触手可及的电话推销及颇具创意的网络贷款推销，金融消费者尤其是消费需求旺盛的年轻人在参与借贷前要逐一核对以下十条注意事项：
- 任何机构开展资金放贷业务必须取得相应的资质，未经批准不得从事放贷业务；
- 中介机构或信息平台推荐的贷款业务，必须查清楚最终放贷机构名称及是否具备真实的放贷资质；
- 金融专业性强，涉及各类风险的管理，普通金融消费者要正确评估自身的风险承受能力，多咨询身边熟悉的专业人士，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。
- 个人借贷前需要明确自身是否有需求及自身已有的负债水平，越过28/36警戒线后要谨慎行事；
- 正确计算综合借贷成本，仔细询问除利息外的其他各项费用；
- 不少银行业金融机构已有手机银行，并推出个人信用贷款业务，个人借贷前请至少对比两家商业银行的信用贷款综合成本；
- 不存在免费或免息的贷款，莫因贪恋“小便宜”而掉入真正的套路和陷阱；
- 充分运用具有公信力的第三方平台例如“国家企业信用信息公示系统”查询公司的经营范围及经营异常情况；
- 换算后如果发现年化利率（加上其他因该贷款而产生的各项费用）超过36%，应谨慎考虑，避免过度负债。

#### （六）警惕网络欺诈主要风险类型

##### （七）警惕木马病毒

- 木马病毒：是一种基于远程控制的黑客工具，通常会伪装成程序包、压缩文件、图片、视频等形式，通过网页、邮件等渠道引诱用户下载安装，如果用户打开此类木马程序，电脑或手机等电子设备便会被不法分子控制，造成信息文件被修改或窃取、银行卡(账户)资金被盗用等危害。

#### （八）警惕社交陷阱

##### （九）警惕伪基站

- 社交陷阱：是指不法分子利用传销、招聘等手段，获取用户个人信息，并通过获取的信息盗用用户银行卡(账户)资金的网络诈骗方式。
- 伪基站：一般由主机和笔记本电脑组成，不法分子通过伪基站搜取设备周围一定范围内的手机卡信息，伪装成运营商的基站，强行向用户手机发送诈骗、广告推销等短信及链接，诱使客户点击下载病毒。由于部分中小网站安全防护能力较弱，容易遭到黑客攻击，注册用户的用户名和密码便因此泄露。如网站用户设置了与银行卡(账户)相同的用户名和密码，则易发生银行卡(账户)资金盗用。

#### （十）谨记安全支付小贴士，规避网络欺诈风险

##### （十一）3·15消费者权益日

- 随着网络支付手段日益多样化，生活中通过网络支付进行消费的机会也越来越多~在享受高科技带来便利的同时，防范网络支付风险也是必不可少的！下面与大家一起聊聊，如何防范网络支付过程中有可能遇到的危险。

#### （十二）防范各种“看似无门槛”的贷款套路。

##### （十三）借款成本要弄清

- 借款成本指的是包括利息和其他各种费用（如手续费等）在内的综合资金成本，应符合最高人民法院关于民间借贷利率的规定。如果借贷双方约定的利率超过年利率36%，超过部分的利息约定无效。
- 金融消费者尤其要关注利率之外的一次性费用，明白自己实际承担的成本。有的公司会收取手续费、服务费、中介费等各种名目的费用，借款人要将因贷款而产生的各项费用列入成本来计算自身的真实借贷成本。
- 在金融行业中，一般使用年利率作为参考。现实生活中也会遇到月息甚至日息的情形，月息和日息一般很难直观判断其利率高低，因此可以转换成年化利率。大致可以用如下公式进行换算：
- 年化利率 = 月利率 \* 12 = 周利率 \* 52 = 日利率 \* 365

#### （十四）警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款

##### （十五）远离非法贷款小广告

- 机构放贷必须取得相应的资质，金融消费者要避免向非法的放贷机构尤其是没有资质的网络放贷公司借款应急。遇到有以下特征且主动找上门的所谓“放贷机构”或“信贷专员”要小心谨慎，多方确认后再行动：
- 对机构的真实身份含糊其辞，不愿正面回应或自称是正规银行贷款（或自称有合作）；
- 对年化利率的询问避而不谈，尤其是当实际借款利率超过36%时；
- 以各种噱头吸引客户，尤其是用“免费”“免息”“零利率”等套路误导普通金融消费者；
- 以“信息科技公司”或“贷款咨询”名义来放贷，实则是中介公司或违法放贷。

#### （十六）警惕网络欺诈主要风险类型

##### （十七）警惕木马病毒

- 木马病毒：是一种基于远程控制的黑客工具，通常会伪装成程序包、压缩文件、图片、视频等形式，通过网页、邮件等渠道引诱用户下载安装，如果用户打开此类木马程序，电脑或手机等电子设备便会被不法分子控制，造成信息文件被修改或窃取、银行卡(账户)资金被盗用等危害。

#### （十八）警惕社交陷阱

##### （十九）警惕伪基站

- 社交陷阱：是指不法分子利用传销、招聘等手段，获取用户个人信息，并通过获取的信息盗用用户银行卡(账户)资金的网络诈骗方式。
- 伪基站：一般由主机和笔记本电脑组成，不法分子通过伪基站搜取设备周围一定范围内的手机卡信息，伪装成运营商的基站，强行向用户手机发送诈骗、广告推销等短信及链接，诱使客户点击下载病毒。由于部分中小网站安全防护能力较弱，容易遭到黑客攻击，注册用户的用户名和密码便因此泄露。如网站用户设置了与银行卡(账户)相同的用户名和密码，则易发生银行卡(账户)资金盗用。

#### （二十）谨记安全支付小贴士，规避网络欺诈风险

##### （二十一）3·15消费者权益日

- 随着网络支付手段日益多样化，生活中通过网络支付进行消费的机会也越来越多~在享受高科技带来便利的同时，防范网络支付风险也是必不可少的！下面与大家一起聊聊，如何防范网络支付过程中有可能遇到的危险。

#### （二十二）防范各种“看似无门槛”的贷款套路。

##### （二十三）借款成本要弄清

- 借款成本指的是包括利息和其他各种费用（如手续费等）在内的综合资金成本，应符合最高人民法院关于民间借贷利率的规定。如果借贷双方约定的利率超过年利率36%，超过部分的利息约定无效。
- 金融消费者尤其要关注利率之外的一次性费用，明白自己实际承担的成本。有的公司会收取手续费、服务费、中介费等各种名目的费用，借款人要将因贷款而产生的各项费用列入成本来计算自身的真实借贷成本。
- 在金融行业中，一般使用年利率作为参考。现实生活中也会遇到月息甚至日息的情形，月息和日息一般很难直观判断其利率高低，因此可以转换成年化利率。大致可以用如下公式进行换算：
- 年化利率 = 月利率 \* 12 = 周利率 \* 52 = 日利率 \* 365

#### （二十四）警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款

##### （二十五）远离非法贷款小广告

- 机构放贷必须取得相应的资质，金融消费者要避免向非法的放贷机构尤其是没有资质的网络放贷公司借款应急。遇到有以下特征且主动找上门的所谓“放贷机构”或“信贷专员”要小心谨慎，多方确认后再行动：
- 对机构的真实身份含糊其辞，不愿正面回应或自称是正规银行贷款（或自称有合作）；
- 对年化利率的询问避而不谈，尤其是当实际借款利率超过36%时；
- 以各种噱头吸引客户，尤其是用“免费”“免息”“零利率”等套路误导普通金融消费者；
- 以“信息科技公司”或“贷款咨询”名义来放贷，实则是中介公司或违法放贷。

#### （二十六）警惕网络欺诈主要风险类型

##### （二十七）警惕木马病毒

- 木马病毒：是一种基于远程控制的黑客工具，通常会伪装成程序包、压缩文件、图片、视频等形式，通过网页、邮件等渠道引诱用户下载安装，如果用户打开此类木马程序，电脑或手机等电子设备便会被不法分子控制，造成信息文件被修改或窃取、银行卡(账户)资金被盗用等危害。

#### （二十八）警惕社交陷阱

##### （二十九）警惕伪基站

- 社交陷阱：是指不法分子利用传销、招聘等手段，获取用户个人信息，并通过获取的信息盗用用户银行卡(账户)资金的网络诈骗方式。
- 伪基站：一般由主机和笔记本电脑组成，不法分子通过伪基站搜取设备周围一定范围内的手机卡信息，伪装成运营商的基站，强行向用户手机发送诈骗、广告推销等短信及链接，诱使客户点击下载病毒。由于部分中小网站安全防护能力较弱，容易遭到黑客攻击，注册用户的用户名和密码便因此泄露。如网站用户设置了与银行卡(账户)相同的用户名和密码，则易发生银行卡(账户)资金盗用。

#### （三十）谨记安全支付小贴士，规避网络欺诈风险

##### （三十一）3·15消费者权益日

- 随着网络支付手段日益多样化，生活中通过网络支付进行消费的机会也越来越多~在享受高科技带来便利的同时，防范网络支付风险也是必不可少的！下面与大家一起聊聊，如何防范网络支付过程中有可能遇到的危险。

#### （三十二）防范各种“看似无门槛”的贷款套路。

##### （三十三）借款成本要弄清

- 借款成本指的是包括利息和其他各种费用（如手续费等）在内的综合资金成本，应符合最高人民法院关于民间借贷利率的规定。如果借贷双方约定的利率超过年利率36%，超过部分的利息约定无效。
- 金融消费者尤其要关注利率之外的一次性费用，明白自己实际承担的成本。有的公司会收取手续费、服务费、中介费等各种名目的费用，借款人要将因贷款而产生的各项费用列入成本来计算自身的真实借贷成本。
- 在金融行业中，一般使用年利率作为参考。现实生活中也会遇到月息甚至日息的情形，月息和日息一般很难直观判断其利率高低，因此可以转换成年化利率。大致可以用如下公式进行换算：
- 年化利率 = 月利率 \* 12 = 周利率 \* 52 = 日利率 \* 365

#### （三十四）警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款

##### （三十五）远离非法贷款小广告

- 机构放贷必须取得相应的资质，金融消费者要避免向非法的放贷机构尤其是没有资质的网络放贷公司借款应急。遇到有以下特征且主动找上门的所谓“放贷机构”或“信贷专员”要小心谨慎，多方确认后再行动：
- 对机构的真实身份含糊其辞，不愿正面回应或自称是正规银行贷款（或自称有合作）；
- 对年化利率的询问避而不谈，尤其是当实际借款利率超过36%时；
- 以各种噱头吸引客户，尤其是用“免费”“免息”“零利率”等套路误导普通金融消费者；
- 以“信息科技公司”或“贷款咨询”名义来放贷，实则是中介公司或违法放贷。