

金融消保在身边 保障权益防风险

★ 2024年 ★



详询成都银行各营业网点或拨打客户咨询服务电话

www.bocd.com.cn
95507/40007-95507



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。

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次投诉处理机制，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



金融纠纷多元化解机制

按照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，银行保险机构应该建立矛盾纠纷多元化解配套机制，积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷，在协商不成的情况下，通过调节、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解。

近年来，各级人民法院、金融管理部门、银行业金融机构以及有关行业协会、调解组织加强协作配合，探索建立金融纠纷多元化解机制，着力提升金融治理体系与治理能力现代化。

按照《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》，金融纠纷多元化解机制需坚持三项工作原则：

① 依法公正原则

金融纠纷多元化解工作不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、集体利益和第三人合法权益。

② 调解自愿原则

充分尊重各方当事人意愿，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利。

③ 高效便民原则

根据金融纠纷实际，灵活确定解纷方式，强化信息技术深度应用，提升解纷效率，降低当事人解纷成本。

金融纠纷多元化解机制具有方式灵活、成本低、效率高的特点。

金融纠纷多元化解机制案例

案例一

采用适当性原则调解委托理财纠纷案

——对同类案件具有一定借鉴意义

参与单位：上海市黄浦区人民法院、上海市金融消费纠纷调解中心

案情介绍：

投资者A是一位退休老人，起诉称：2015年4月3日去X银行购买理财产品，明确告诉理财经理徐某他是厌恶风险的稳健性投资者，来银行目的是购买稳妥、保值增值的产品。认为股市风险很大，希望购买专门申购新股的基金。理财经理徐某给他推荐了Y绝对收益基金，A申购了10万元。一周后，A再次到该银行，要求再买10万元的上述Y绝对收益基金，但基金经理徐某向他推荐了一款95%以上用于申购新股的Z宏观策略基金，封闭期3个月，A购买了10万元。由于2015年6月股市开始暴跌，Z宏观策略基金的市值只有0.62，经询问徐某得知，该基金并未按约定进行新股申购，而是购买了大量的创业板股票，受股市大跌影响，发生亏损。A认为，X银行未遵守适当推介义务，未按其要求推荐合适的理财产品，造成其经济损失，故将X银行起诉至上海市黄浦区人民法院，要求X银行赔偿所有本金和利息损失。X银行答辩称，在购买涉诉基金前对其进行了风险测评，结果为进取型投资者，并非A所述的稳健性投资者，X银行向其推荐的产品为混合型基金产品，未超出其承受能力；该涉诉基金是X银行的代销基金，产品是通过客户A的手机银行操作购买的，因此银行并无不当推介的情形。庭审中，A否认其购买产品前做过风险测评，并称其是在柜台购买的，他仅在柜台上输入了密码等信息，其他操作都是由理财经理操作的。第一次休庭后，黄浦法院委托上海市金融消费纠纷调解中心参与庭审调解。

第二次开庭时，当事双方均同意调解。调解员分析虽然涉诉基金是通过手机银行购买，但消费者A是到银行网点在理财经理的推荐和协助下完成的申购操作，银行应负有适当性推荐的义务。虽然银行称客户的风险等级为进取型，但客户否认其做过风险测评，银行也未能提供由客户签字的风险测评材料，也没有证据证明其向客户充分提示了所购基金的风险。且客户A为退休老人，



根据客户提供的购买理财产品记录，均是风险等级较低的产品，该涉诉基金发生了近30%的亏损，与其到银行购买稳妥、保值理财产品的初衷不符，也超过了其风险承受能力。因此建议银行出于维系客户角度，补足客户的本金亏损。双方均同意调解员建议，X银行补偿A的本金损失。协议履行后，A撤诉。

典型意义：

理财产品亏损纠纷为金融消费纠纷中的常见问题，较早的法院判决中，对理财产品销售环节金融机构是否尽到风险告知义务以及消费者是否理解和接受理财产品存在的风险，金融机构和消费者往往各执一词，且都没有有力的证据，如仅依据理财产品销售合同进行判决，结果很有可能对消费者不利。本案中，调解员引入了“适当性原则”，即将合适的金融产品和服务提供给适当的金融消费者，金融机构不向低风险承受等级的金融消费者推荐高风险金融产品，最后得到妥善解决，对同类案件具有一定的借鉴意义。

◆ 案例二



手机病毒致银行卡盗刷纠纷案

——通过调解的方式最大限度保护消费者的利益

参与单位：青岛市市南区人民法院、青岛市金融消费权益保护协会

案情介绍：

2016年9月15日，王某持X银行发行的借记卡，在X银行某处ATM机取款时发现余额不足。16日上午，王某前往X银行打印借记卡流水发现，该卡曾在12日发生过一笔银行卡转账，收款人为姜某，金额为4900元。王某表示不认识姜某，该笔转账非自己操作，并且该借记卡一直在自己手中，并没有出借他人或者丢失过。王某立即前往青岛市开发区某派出所报案。后王某与X银行进行沟通，银行表示该笔转账是在账号、密码以及短信验证码完全无误的情况下进行的，故银行方无过错。王某认为X银行没有尽到安全保障义务，应当赔偿自己的财产损失。

2018年4月，王某向青岛市市南区人民法院提起民事诉讼，法院立案后将案件委托青岛市金融消费权益保护协会进行调解。X银行介绍，王某于2014年10月向X银行申请开通了网银转账功能，并设定了日限额，选择了“短信验证码转账”方式，即“开通后即可在手机银行、Pad银行、网银大众版等渠道凭短信验证码进行转账”，本案中王某的转账交易系通过“X银行网上银行”进行的操作，网银转账不需要实体卡片，客户需提供登陆账户（输入用户名或卡号、登陆密码和手机验证码）、输入支付密码、点击获取短信验证码以及填写验证码（系统完成校验）等信息，在提供以上全部准确信息后方能完成转账，并将上述内容向王某予以说明。

X银行称，在交易过程中，该账户输入了正确的登陆密码，向预留的手机发出两次短信验证码也均得到验证，在此情况下X银行完成相关操作没有不当之处。王某提到，在9月12日当天，自己绑定有X银行卡的手机突然出现黑屏、系统崩溃的情况，无法接打电话和发送短信，王某遂前往专卖店进行维修，至ATM取款也是发生在维修手机之后。后王某通过比对银行卡流水发现，发生转账时间也与手机出现异常状况的时间相吻合。据此，调解员判断本案系王某因手机中病毒致信息泄漏，使借记卡被盗刷。

王某意识到自己可能是因使用不善致使手机中毒而泄漏相关信息，造成的资金损失。在调解员的建议下，X银行从维系客户的角度出发，同意对王某进行适当补偿。最终双方达成和解，调解成功。

典型意义：

本案为确保案件调解结果的公正性和客观性，调解前青岛市金融消费权益保护协会召集青岛市多家银行相关部门，围绕电子银行业务的主要类型及电子银行网银盗刷案件中不法分子作案手段方式，以及如何防范网银盗刷风险等方面进行研讨，为调解做了充分准备。调解过程中，调解员围绕着转账发生的原因和责任承担问题与双方进行沟通。在大致判断消费者的手机可能被病毒入侵后，调解员又向王某说明了不法分子利用手机病毒盗刷银行卡的手段，并向其普及保护个人信息安全和手机使用安全相关知识，促使双方态度逐渐缓和，并站在对方的角度考虑问题。本案通过调解的方式最大限度地保护了消费者的利益，虽然从法律的角度银行并无过错，但是在调解的过程中，银行在深入了解案情的基础上同意给予消费者一定补偿，收到了良好的效果。

金融机构严格执行“三适当”原则

国家金融监督管理总局党委书记、局长李云泽接受新华社记者专访时针对做好消保工作的重点思路举措提出抓住适当性管理这个关键，完善适当性管理办法和操作规程，督促金融机构严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求。健全金融产品信息披露制度，推动金融机构做好客户风险偏好评估，严厉打击虚假宣传和误导销售。

按照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，银行保险机构应该建立消费者适当性管理机制，对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理，开展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力测评，将合适的产品提供给合适的消费者。



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、支付时间和方式；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利的格式条款，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。

共筑诚信金融环境

金融的本质是信用，对诚实守信有着更高的要求，只有弘扬诚实守信的道德观念，才能夯实金融高质量发展的信用根基。立足新时代金融高质量发展和建设现代化经济体系的要求，金融行业必须加强诚信文化建设，切实将诚实守信融入业务经营全流程，自觉履行社会责任和服务承诺。进一步完善并发挥征信系统的作用，以规范的市场行为降低诚实守信者的交易成本并加强对失信行为的约束和惩戒。



防电信网络诈骗攻略

★ 电信网络诈骗的概念

电信网络诈骗是指犯罪分子通过电话、网络和短信方式编造虚假信息，设置骗局，对受害人实施远程、非接触式诈骗，诱使受害人给犯罪分子汇款或转账的犯罪行为。

★ 电信网络诈骗的特点

- 作案手法变化快。犯罪分子作案手法层出不穷，千方百计编造各种虚假事实进行诈骗犯罪，从最初的“中奖”“消费”虚假信息，发展到“绑架勒索”“电话欠费”等虚构事实诈骗，甚至冒充电信工作人员、公安民警诈骗，欺骗性非常大，识别很困难，群众非常容易上当受骗。
- 侦办难度大。由于电信网络诈骗犯罪往往是跨地区甚至是跨境作案，涉案资金账户和受害人遍布全国各地，地区协助成本高、破案难度大。

案例分析 —— “公安机关”电话办案

近期，某银行网点接到一名客户电话，称其父亲老王可能遭遇到了诈骗。事发起因是，老王接到了自称是公安机关工作人员的电话，称其账户异常。老王情急之下按照对方引导登录“账户”后发现异常，于是放下戒备，透露了自己的密码，还配合办理了30万额度的网络贷款转到了不法分子卡上。然而，不法分子却没有收手，反而觊觎上了老王账户内20万理财产品，打算诱使他第二天去办理解除支付限制，继续转账。

银行网点工作人员得知后，经过耐心解释，成功拦截了老王20万资金被诈骗，避免了更大的损失。

★ 如何防范电信网络诈骗

六不

在没有完全确认的情况下，提高警惕：不轻信、不汇款、不透漏、不扫码、不点击链接、不接听转接电话。

三问

遇到情况，主动问本地警察、主动问银行、主动问当事人。

四注意

- 1 登录网上银行时，最好手动输入银行官方网址，防止登录钓鱼网站。使用ATM机时，注意保护支付密码、交易流水等信息。
- 2 日常应多提示家中老人、未成年人注意防范电信网络诈骗，提高老人、未成年人的安全防范意识。
- 3 不要轻易将自己或家人的个人资料、银行卡信息等泄露给他人。对于家人意外受伤需支付抢救治疗费用、朋友急事求助类的短信、电话，要仔细核对，避免因着急恐慌而上当受骗。
- 4 克服“贪利”思想，不要轻信麻痹，谨防上当。

温馨提示：如发现自己遭遇电信网络诈骗应及时报警！

征信知识小课堂

信用记录陪伴您 理性消费 适度借贷

- ◆ 牢记还款日期，按时足额还款，保持良好记录。
- ◆ 管理自身财务，理性消费经营，请勿过度负债。
- ◆ 发生逾期欠息，应当尽快还款，避免再次发生。



一 信用报告是什么？

信用报告来自于国家金融信用信息基础数据库，是企业或个人信用历史的客观记录，主要记载借贷还款、为他人贷款担保以及失信被执行人、行政处罚等信息。

二 在哪里查询个人信用报告？

★ 详版个人信用报告（现场查）

本人凭有效身份证，在商业银行征信代理查询网点使用自助查询机，或者前往市（州）人民银行征信服务网点查询。

注：每年可现场免费查询2次，第3次起每次收费人民币10元。

★ 简版个人信用报告（现场查或网上查）

现场查：本人携带有效身份证，在工商银行、建设银行或者邮储银行网点使用智能查询设备查询，查得的报告可现场打印或以加密压缩方式发送至您预留的邮箱，方便快捷，安全可靠。

网上查：本人通过征信中心官网、云闪付APP、部分商业银行的手机银行APP或者网银查询。

注：以上查询方式均免费，建设银行和邮储银行当日仅限现场查询1次，隔日可重新查询。

三 个人信用报告详版和简版有什么区别？

详版信用报告内容更丰富，适用于全面了解个人信贷交易明细的人员使用；简版信用报告概括记录了个人信贷交易信息、逾期信息和被查询记录等信息，适用于日常了解自身信用状况的人员使用。

四 如何找到商业银行征信代理查询网点的具体位置？

关注“天府信用”微信公众号，点击左下角“征信服务”，在“查询点及导航”——“附近网点”中，可以快速查找离您最近的查询网点。

五 个人信用报告信息保存多久？

个人正面信息将一直展示在您的信用报告中。

不良信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为5年。举例说明，如1月房贷忘还了导致逾期，从2月还清欠款之日起计算，5年后该笔逾期记录将自动消除。信用卡某月逾期，则还清该月欠款之日起5年后该笔逾期记录将自动消除，注销逾期信用卡并不能消除逾期记录哦。

六 发现信用报告有问题怎么办？

发现信用报告有错误、遗漏的，可以联系报送有关信息的机构直接提出异议，或前往市（州）人民银行征信服务网点现场提出异议，要求更正。异议处理时限最长20天。

个人提出异议可以直接登录征信中心官网（网址：<https://ipcrs.pbccrc.org.cn>），全流程在线办理，方便快捷。

七 征信权益受到侵害怎么办？

可以向所在地市（州）人民银行提起投诉，投诉处理期限为30天；或者直接向人民法院起诉。

