

# “3·15”金融消费者权益保护教育宣传

## ——金融消费者应当知晓的八项权益

随着金融消费者群体逐步扩大，金融消费者权益保护逐渐成为金融监管部门最关注的主题之一。为切实保护银行业保险业消费者合法权益，促进行业高质量健康发展，原中国银行保险监督管理委员会制定的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》自2023年3月1日起正式施行，目前已实施一周年。

该办法总结了银行保险业保护消费者权益的经验，梳理了相关的部门规章和规范性文件，切实保护了银行业保险业消费者的合法权益。现在重温一下消费者的八项基本权利到底有哪些，又会对我们金融消费者产生哪些影响呢？

### 一、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。

温馨提示：销售人员在销售产品时，应该准确、全面地告知金融消费者产品信息，金融消费者在购买前，也应认真阅读产品条款和说明书，以保证及时准确的获取产品服务信息。

## **二、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。

温馨提示：在购买金融产品或接受金融服务时，务必先看自身是否需要购买，再看金融机构提供的产品或服务是否适合自己，最后再决定是否购买，确保自身权益得到保护。

## **三、保障金融消费者公平交易权**

金融机构不得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。

温馨提示：消费者在签订合同时，应咨询阅读合同条款，如因金融机构未向消费者进行提示说明消费者可主张该条款不成为合同内容，如某条款侵害了消费者权益，消费者可主张条款无效。

## **四、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，采取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。

温馨提示：金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中，不要轻易委托别人，应自行联系保险公司，通过正规渠道进行办理。

## **五、保障金融消费者依法求偿权**

金融消费者在消费过程中非因本人故意或者过失而遭受人身、财产损害时，有依法向金融机构要求赔偿的权利。金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，接受社会监督。

温馨提示：一些不法分子怂恿或诱骗消费者委托其办理退保、维权等事项。此类行为挤占正常投诉维权渠道和资源，扰乱金融市场秩序，侵害消费者合法权益。在此提醒广大消费者，要根据自身需求理性选择金融产品，提高个人信息保护意识，警惕“代理退保”依法维护自身权益。

## **六、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。

温馨提示：金融消费者在签订保险合同时，有权要求销售人员对看不懂的保险专有名词进行解释，合理维护自身的受教育权。

## **七、保障金融消费者受尊重权**

金融机构应当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、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

温馨提示：金融消费者在购买产品与接受服务过程中，个人人格尊严和民族风俗习惯应当被尊重，任何歧视性差别对待都是侵犯金融消费者受尊重权的行为。老年人金融消费者可要求金融机构提供包括人工服务在内的适老化产品和服务。

## **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。

温馨提示：金融消费者对其基本信息与财务信息享有不被金融机构非相关工作人员知悉，不被非法定机构和任何单位与个人查询或传播的权利。金融机构应采取有效措施，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。