



# 金融消费者 牢记八项权益

为了帮助金融消费者树立理性消费观念,增强风险防范意识,笔者在此深度解读金融消费者的八项基本权利。《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(以下简称《管理办法》)自2023年3月1日起施行。

《管理办法》规定,金融消费者依法享有知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权八项基本权利。

董方/整理

## 知情权:产品关键信息,人人读得懂

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** 金融消费者在购买保险产品时,不能盲目跟风,要正确认识产品特性,综合考虑家庭保单情况、经济收入等情况,根据自身需求选择合适的保险产品。

## 自主选择权:强买强卖要拒绝,消费者意愿为先

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** 消费者确认购买保险产品时,要多问、多听、多看,留心设置的默认勾选项,避免被强制搭售其他

产品。在签订合同时,对于交费的方式、渠道、频次都要进行确认,老年消费者最好在家人的陪伴下进行投保,以避免不必要的经济损失,保障自身权益。

## 公平交易权:面对不平等,坚决说“不”

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** 保险合同中的责任免除条款就是在选购保险时需要重点关注的内容之一。购买保险前后应仔细阅读保险合同,查看免责条款,一切以保险合同内容为准,如有疑问,应及时向销售人员或保险服务人员咨询确认。明确责任免除条款,合法保障自身权益。

## 依法求偿权:投诉处理机制全,合理投诉效率高

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。

**温馨提示** 消费者在购买、使用金融产品和服务时,如您人身财产受到侵害时,您有权依法求偿。

## 财产安全权:金融消费千万条,财产安全第一条

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** 金融消费者在收到陌生人转账、汇款等要求,要保持警惕,提高个人防范意识,不随意向陌生人转账,避免个人财产损失。

## 信息安全权:不明链接不要点,个人信息莫乱填

金融消费者在购买金融产品和服务时,享有个人金融信息安全得到保障、不被泄露的权利。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** 金融消费者保管好自己的账户密码、支付密码,不要泄露给他人,并定期修改登录密码;银行卡、身份证、营业执照等重要信息不要随意泄露;也不要让别人代替注册、或绑定银行卡操作;如果发现手机里有陌生应用,接到陌生电话索要验证码等敏感信息,请勿相信并立即报警。

## 受教育权:拥抱金融知识,提高识别能力

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** 金融消费者需提高对金融产品和服务的认知能力及自我具备一定的金融素养,是防范自身权益不受侵害的基础。金融机构也将切实承担主体责任,以通俗易懂的方式向公众宣传保险、理财等相关知识,减少消费者对金融产品的顾虑和误解。

## 受尊重权:关爱重点人群,尊重风俗习惯

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** 金融机构应确保服务人员尊重金融消费者的人格尊严和风俗习惯,切实保障金融消费者的合法权益不受侵害,积极提供周到、便利、温馨的服务。

## 2024年度

# 315

消费者权益保护教育宣传周  
2024年3月9日-3月17日

金融消保在身边  
保障权益防风险



扫码了解活动详情



中国建设银行  
China Construction Bank

客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.cn

