



# 2024年“3·15金融消费者权益保护 教育宣传”活动

## 金融消保在身边 保障权益防风险

客户权益部

March 2024

Private and Confidential

# 提升金融服务 保障消费者权益

金融消费者八大权益



诚挚如一





坚持诚信守信  
树立行业良好形象

金融消费者八大权益




诚摯如一

# 树立价值投资观念 增强依法维权意识

金融消费者八大权益



诚挚如一



保护个人信息  
谨防网络诈骗

金融消费者八大权益



诚挚如一



# 理性购买保险产品 中途退保或有损失

## 理性购买保险产品

商业保险产品种类多，不同险种保障范围差别较大，购买保险时要综合考虑家庭情况、收入情况，**审慎选择**。

建议消费者投保前认真阅读合同条款，**不要轻信口头承诺**。

注意防范以存款理财、信用提额、业务合作等名义宣传推介保险、混淆产品信息，以停售涨价、折扣优惠、礼品赠送、保证收益、“什么都能赔”等套路营销或虚假宣传风险。

## 重视犹豫期及新契约回访

在犹豫期内，投保人可以无条件解除保险合同，保险公司除扣除少量工本费以外，应退还全部保费。

新契约回访是保险公司通过电话、电子或其它方式，针对购买保险产品的投保人进行确认的服务过程。

**建议消费者尽量在犹豫期内进行退保**；若犹豫期后退保，消费者可能面临较大资金损失。

## 依法维护自身合法权益

若对金融机构的产品或服务有异议，可以通过与金融机构平等协商、申请纠纷调解组织调解或向人民法院提起诉讼等途径解决。

如果涉及要求查处违法违规行为的，可以向监管部门举报。

消费者应通过正常渠道用法律武器维护自身权益，不轻信“代理维权”“代理退保”等虚假承诺。

# 防范电信网络诈骗风险提示

## 下载“国家反诈中心”App

“国家反诈中心”App是公安部于2021年推出的一款集预警劝阻、宣传防范等多种功能一体的官方App。下载安装并开通“来电预警”功能，可对已被确认、举报、标注为诈骗的电话号码（短信、或短信内域名）进行弹窗提示预警，核验未知来电手机号码是否涉嫌诈骗。

用户还可以随时学习各种防诈骗知识，收听收看防诈骗信息和新闻。

**多方求证！** 监管部门不会对个人某个具体事务有要求转账的行为，任何以“虚拟账户”“监管账户”为名义的交易均为骗局。

**牢记国家反诈中心“三不一多”原则：**未知链接不点击，陌生来电不轻信，个人信息不透露，转账汇款多核实。

勿以任何名义向陌生人转账

## 通过正规渠道申请维权

有实质金融信息服务需求的消费者可通过**致电银行官方客服咨询详情及服务流程**，也可通过拨打监管部门官网公示的维权电话反映问题，切勿轻信任何“先转账再维权”等诈骗套路。

如果已经遭遇电信网络诈骗，应及时**向公安机关报案**。



## 什么是信用报告

信用报告分为个人信用报告和企业信用报告，是客观记录个人或企业信用活动，反映个人或企业信用活动、信用状况的文件。它记录着个人或企业借债还钱、合同履行、遵纪守法等信息。它可以帮助您的交易伙伴了解您的信用状况，方便您达成经济金融交易。



## 信用报告哪里查？

- 现场查询：人民银行分支机构征信服务窗口或自助查询机查询。
- 具体可拨打人行征信中心客服电话400-810-8866或访问人行征信中心网站[www.pbccrc.org.cn](http://www.pbccrc.org.cn)。
- 网上查询：访问人行征信中心网站[www.pbccrc.org.cn](http://www.pbccrc.org.cn)。
- 其他渠道：部分商业银行网银或手机银行APP已推出相关查询入口。



## 产生不良征信信息怎么补救？

- 尽快还清逾期的欠款。
- 按时足额还款，避免出现新的逾期。
- 不良征信信息不会伴随你终身，自不良行为或事件终止之日起5年后，征信报告就不再展示了。
- 切不可相信“征信修复”套路骗局。



## “征信修复”是骗局，不靠谱！

征信领域不存在“征信修复”“征信洗白”的概念。

凡是声称合法的、收费的“征信修复”都是骗局，任何人都无权随意删除、修改征信记录。

社会上关于个人征信可以修复的说法属于虚假宣传，实质是利用公众删除不良信用记录的迫切心理，以承诺删除不良信息为由，收取高额服务费用后失联，不仅不能删除展示无误的不良信用记录，还会造成一定的经济损失。同时，还可能伴有个人信息被恶意使用、泄露、买卖等风险。

### 套路一：

发布虚假广告，收取高额“征信修复”费用后通过编造借口、伪造证据材料等手段试图蒙混删改记录，修改不成跑路失联，甚至使当事人陷入欺诈等涉嫌违法违规骗局。

### 套路二：

打着征信培训、加盟的旗号，谎称教授“征信修复”技巧，骗取加盟代理费。

### 套路三：

骗取个人敏感信息，通过泄露、买卖个人信息或者冒名网贷，从中牟利。

# 如何在金融机构申请征信异议处理

## 《征信业管理条例》规定：

信息主体认为信用报告记录有错误、遗漏的，可以向金融机构或征信中心提出异议申请。



## 如何向金融机构提出异议申请？

金融机构只受理属于**本机构信贷业务**的异议申请，其中：

- 全国性金融机构大部分即可受理本地的异议申请，还可受理跨地区的异议申请；
- 主要通过两种渠道受理：柜台及客服电话（各行情况不同，请致电查询）。
  
- 地方性金融机构仅可受理本地的异议申请，不可受理跨地区的异议申请；
- 主要通过三种渠道受理：柜台、客服电话及异议处理专员（或客户经理），详情请致电银行查询。

## 异议处理的流程是怎样的？

金融机构受理异议申请 → 对异议信息进行内部核查 → 根据核查结果：信息确实错误，应修改记录；信息确实没有错误，不予修改。

异议处理完毕后，金融机构在《征信业管理条例》规定时限内（**20天**）向异议人回复处理结果。

## 养成良好的信用习惯，保护自身信用安全

- 保管好自己的身份证，谨慎外借，复印注明“仅限XXXX使用”。
- 如实填写信贷业务申请表，并仔细阅读合同条款。
- 量入为出，理性借贷，如期足额还款，养成良好的信用交易习惯。
- 个人通信方式等信息变更，及时告知信用交易对方。
- 对外担保需谨慎，连带责任也是债。
- 定期查询个人征信报告，关注自身信用情况。
- 保管好信用报告，不随意丢弃，不把报告提供给其他机构或个人。
- 尽量不要在公共网络查询、保存信用报告，如必须要做，记得查询保存后要及时删除。

本文所含部分信息源于中国人民银行营业管理部微信公众号



# 关于警惕利用AI新技术实施诈骗的风险提示

不法分子利用AI新技术实施诈骗主要有“拟声”、“换脸”两种手段

用“拟声”“换脸”等技术合成消费者虚假音频或视频、图像，以借钱、投资、紧急救助等借口诱导其亲友转账汇款。

日常生活中**防范AI新技术实施诈骗**的方法

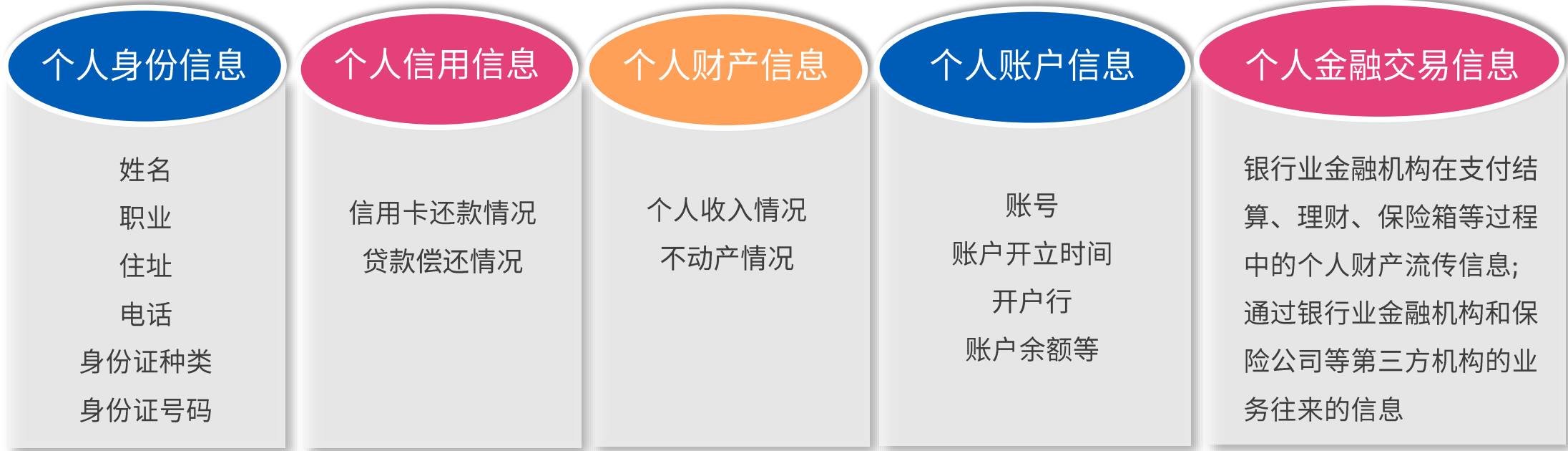
- 1 网络渠道“眼见”不一定为实** 一个“声音很熟的电话”、一段“貌似熟人的视频”  
都可能是不法分子的诈骗套路
- 2 转账汇款务必核验对方身份** 提问仅双方知晓的问题
- 3 保护好照片** 尽量避免在互联网过多暴露个人照片、声音、视频等信息

本文所含部分信息源于国家金融监督管理总局官网。

# 金融消费者个人信息保护的风险提示

## 提高防范意识，保护个人信息安全

个人信息是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息，包括但不限于**自然人姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、电话号码、银行账号**等。



本文所含部分信息源于中国银行保险监督管理委员会网站。

# 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

## 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的法律依据

根据《**中华人民共和国银行业监督管理法**》《**中华人民共和国商业银行法**》  
《**中华人民共和国保险法**》《**中华人民共和国消费者权益保护法**》等法律法规，  
制定本办法。

银行保险机构应保护金融消费者**八大权益**：

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



银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中，应当保障消费者

## 自主选择权

不得出现以下情形：

- （一）强制捆绑、强制搭售产品或者服务；
- （二）未经消费者同意，单方为消费者开通收费服务；
- （三）利用业务便利，强制指定第三方合作机构为消费者提供收费服务；
- （四）采用不正当手段诱使消费者购买其他产品；
- （五）其他侵害消费者自主选择权的情形。

## 银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中，应当保障消费者 公平交易权

### 不得出现以下情形：

- (一) 在格式合同中不合理地加重消费者责任、限制或者排除消费者合法权益；
- (二) 在格式合同中不合理地减轻或免除本机构义务或者损害消费者合法权益应当承担的责任；
- (三) 从贷款本金中预先扣除利息；
- (四) 在协议约定的产品和服务收费外，以向第三方支付咨询费、佣金等名义变相向消费者额外收费；
- (五) 限制消费者寻求法律救济；
- (六) 其他侵害消费者公平交易权的情形。

# 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

## 银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中，应当保障消费者 **知情权**



使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露。  
对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。



## 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

# 银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中，应当保障消费者 财产安全权和依法求偿权



银行保险机构应当审慎经营，保障消费者财产安全权，采取有效的内控措施和监控手段，严格区分自身资产与消费者资产，不得挪用、占用消费者资金。

保险公司收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，应当依照法律法规和合同约定及时作出处理，不得拖延理赔、无理拒赔。

# 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

## 银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中，应当保障消费者 受教育权和受尊重权



银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。

银行保险机构应当不断提升服务质量，融合线上线下，积极提供高品质、便民化金融服务。提供服务过程中，应当尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得进行歧视性差别对待。

## 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

# 银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中，应当保障消费者 信息安全权



银行保险机构收集消费者个人信息应当向消费者告知收集使用的目的、方式和范围等规则，并经消费者同意，法律法规另有规定的除外。消费者不同意的，银行保险机构不得因此拒绝提供不依赖于其所拒绝授权信息的金融产品或服务。

银行保险机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集使用消费者个人信息。