



2024年银行业普及金融知识万里行 加强风险防范，暖心金融服务

客户权益部

June 2024

Private and Confidential



2024年银行业 普及金融知识万里行活动

加强风险防范，暖心金融服务

普及基本权利，守护良好消费环境 | 相伴“银发”客户，畅通适老金融渠道
加强适当销售，强化尽责自负意识 | 维护金融秩序，拒绝非法代理投诉

活动时间：2024年6月1日-2024年6月30日

金融消费“三适当”原则

“三适当”原则： 把合适的产品和服务通过合适的渠道提供给合适的消费者

金融消费者应该如何选择合适的产品：

➤ 了解自己

风险测评作为投资过程中不可或缺的环节，可以帮助消费者了解自己的风险承受能力、投资偏好和适合的产品，避免盲目跟风、冲动投资。所以消费者要如实、审慎填写风险测评问卷，不要为了获取更高收益而故意隐瞒或夸大自己的风险承受能力。要认真阅读测评结果，了解自己的风险承受能力等级，避免投资超出自己承受能力的产品。

➤ 了解产品

消费者应了解产品的风险等级，认真阅读产品文件，了解产品的风险收益特征、投资期限、赎回及退出安排等。

➤ 适当性匹配

消费者应充分认识适当性匹配对自身合法权益保护的重要意义，不断提升风险识别和自我保护能力，树立理性投资观念，根据自身的投资目的、投资期限、风险承受能力，去选择适合自己的金融产品。

关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示

- 近年来，以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延，有的已形成有组织的黑色产业链、非法利益链
- 侵害消费者合法权益，扰乱金融市场正常秩序
- 国家金融监督管理总局发布消费者权益保护风险提示，提醒广大消费者应通过正规渠道表达诉求，依法理性维权

“非法代理维权”的特征

宣传信息夸张不实

不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息，声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头，虚构成功案例，诱导消费者。

牟利方式花样繁多

不法分子常以各类“咨询公司”为伪装，向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等，还要求消费者将身份证、银行卡等交其“保管”，以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金，甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。

“维权手段”涉嫌违法

不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报，提供夸大或虚假的证据，如编造误导销售、暴力催收等情节，虚假报警谎称身份证丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

“非法代理维权” 的风险

一、财产损失风险

消费者一旦签署所谓的“代理维权”协议，不但需支付高额维权费用，还有可能被非法侵占维权退还资金，甚至被套取贷款、信用卡资金，将面临资金损失。

二、信息泄露风险

消费者提供个人信息后，可能面临信息被泄露倒卖风险。消费者如想终止“代理维权”，不法分子可能根据掌握的信息，对消费者及亲友进行骚扰恐吓，干扰消费者正常生活。

三、法律责任风险

不法分子诱导消费者采用涉嫌违法违规的手段进行维权，甚至被诱导参与非法集资等，消费者一旦听信教唆，可能被卷入报假警、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

国家金融监督管理总局提醒消费者

一、理性选择适当产品和服务

请消费者根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力，从正规渠道选择适当的金融产品和服务，提高风险防范意识，勿受“更高收益”、“全额退保”等诱惑，购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务，避免产生不必要纠纷。

二、依法维护自身合法权益

消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时，请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求，不可轻信不法分子虚假承诺，切勿受怂恿参与违法违规活动，避免陷入法律风险陷阱。

三、注重保护个人信息及财产安全


消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等，不轻易委托他人代为办理相关手续，避免个人信息被非法利用、泄露或买卖，避免个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害，应保存相关证据，及时向公安机关报案




普及基本权利
守护良好消费环境



相伴“银发客户”
畅通适老金融渠道



加强适当销售
强化“尽责自负”意识



维护金融秩序
拒绝非法代理投诉