

权利、责任、风险

人民银行瑞安市支行启动3.15“金融消费者权益日”活动

中国人民银行瑞安市支行根据中国人民银行统一部署,组织辖内银行全面启动2017年3.15“金融消费者权益日”活动,本次活动的口号是“权利、责任、风险”。

这里就为大家介绍一下金融消费者的基本权利,金融消费纠纷处理有关部门的分工、投诉渠道和维权热线。

金融消费者的八项基本权利

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。

金融监管部门投诉受理分工

人民银行负责受理人民银行法定职责范围内的,和跨市场、跨行业交叉性金融产品和服务的金融消费者投诉;银监会受理银行业消费者的投诉;证监会负责受理证券期货投资者的投诉;保监会负责受理保险消费者的投诉。在互联网金融产品监管方面,根据《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》的规定,人民银行负责互联网支付业务的监督管理,银监会负责包括个体网络借贷和网络小额贷款在内的网络借贷以及互联网信托和互联网消费金融的监督管理,证监会负责股权众筹融资和互联网基金销售的监督管理,保监会负责互联网保险的监督管理。

金融消费者投诉渠道

金融消费者向金融监管部门进行投诉,可以采用来访、电话、书信、电子邮件等形式。金融消费者与金融机构产生金融消费争议时,原则上应先向金融机构投诉。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金融监管部门投诉。

金融消费者维权热线

中国工商银行:95588
 中国农业银行:95599
 中国银行:95566(信用卡专线:4006695566)
 中国建设银行:95533(信用卡专线:4008200588)
 交通银行:95559(信用卡专线:4008009888)
 招商银行:95555(信用卡专线:4008205555)
 中国民生银行:95568
 上海浦东发展银行:95528
 广东发展银行:4008308003(信用卡专线:95508)
 兴业银行:95561
 中信银行:95558(信用卡专线:4008895558)
 中国光大银行:95595
 华夏银行:95577
 平安银行:95511-3(信用卡专线:95511-2)
 中国邮政储蓄银行:95580(信用卡专线:4008895580)
 腾讯财付通:0755-86013860
 支付宝:95188
 中国银联:95516
 中国银监会:010-66277510(银监会信访受理电话,各地银监局有各自的投诉电话)
 中国证监会:12386
 中国保监会:12378
 中国人民银行:12363
 消费者投诉举报专线电话:12315

