

保障金融消費者八項基本權利 切實維護金融消費者的合法權益



2015年11月13日，
國務院辦公廳發布了
《關於加強金融消費者
權益保護工作的指導意
見》，明確了金融機構消
費者權益保護工作的行
為規範，要求金融機構
充分尊重並自覺保障金
融消費者的財產安全
權、知情權、自主選擇
權、公平交易權、受教
育權、信息安全權等基
本權利，依法、合規開

展經營活動。這是首次從國家層面對金融消費權益保護進行
具體規定，強調保障金融消費者的八項權利。



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，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、保障金融消費者依法求償權

金融機構應當切實履行金融消費者投訴處理主體責任，在機構內部建立多層級投訴處理機制，完善投訴處理程序，建立投訴辦理情況查詢系統，提高金融消費者投訴處理質量和效率，接受社會監督。

六、保障金融消費者受教育權

金融機構應進一步強化金融消費者教育，積極組織或參與金融知識普及活動，開展廣泛、持續的日常性金融消費者教育，幫助金融消費者提高對金融產品和服務的認知能力及自我保護能力，提升金融消費者金融素養和誠實守信意識。

七、保障金融消費者受尊重權

金融機構應尊重金融消費者的人格尊嚴和民族風俗習慣，不因金融消費者的性別、年齡、種族、民族或國籍等不同而進行歧視性差別對待。

八、保障金融消費者信息安全權

金融機構應當採取有效措施加強對第三方合作機構管理，明確雙方權利義務關係，嚴格防控金融消費者信息洩露風險，保障金融消費者信息安全。

◇ 金融消費者維權熱線：

東亞銀行（中國）有限公司：95382

中國銀保監會：12378

中國人民銀行：12363

消費者投訴舉報專線電話：12315

本文內容節選自中國人民銀行上海分行《“金融消費者權益日”宣傳手冊(2019)》