



“3·15” 消费者权益保护教育宣传活动 专题宣传材料

金融消费者权益保护概述 ◆

金融消费者的八项权利 ◆

金融消费者纠纷解决途径 ◆

金融消费者权益保护之反洗钱 ◆

金融消费者权益保护概述

强化金融消费者教育的重要性

提高金融消费者的金融素养

金融消费者是金融市场的重要参与者，其金融素养对金融市场和经济发展至关重要。金融消费者教育能增强消费者对金融产品和服务的理解，提高金融素养和自信心，从而优化金融交易和投资决策。

保护金融消费者的合法权益

通过教育，消费者可以更加明晰自己的权益并学会维护，减少与金融机构的纠纷，保障自身权益。

促进金融行业的可持续发展

金融消费者教育不仅提高消费者对金融产品和服务的认知和需求，推动行业创新，还增强风险防控能力，确保金融系统的稳定与持续发展。

金融消费者的八项权利

保障金融消费者 财产安全权

金融机构的责任

金融机构需依法维护金融消费者的财产安全，审慎经营，建立严格的内控措施和技术监控手段，确保客户资金不被挪用或占有。

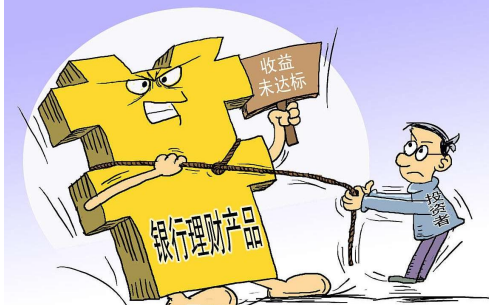


金融消费者的自我保护

金融消费者应提高自我保护意识，增强金融知识学习，提高风险意识和识别能力，以避免不必要的财产损失。

第三方合作机构的管理

金融机构应加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务，严格防控信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。



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。



金融机构应当建立消费者投诉处理机制，及时处理金融消费者的投诉和反馈，提高金融消费者满意度。



金融消费者应当主动获取相关信息，了解金融产品的特点和风险，并根据自身需求和风险偏好做出投资决策。



保障金融消费者 自主选择权

1

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。

2

金融机构应当为消费者提供多种金融产品和服务选择，不得限制消费者的自主选择权。

3

金融消费者应当根据自身需求和风险偏好自主选择金融产品和服务。

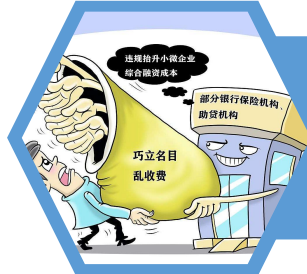
保障金融消费者 公平交易权

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。

金融机构应当建立合理的交易规则和流程，确保金融消费者的交易安全和合法权益。

金融消费者应当了解交易规则和流程，并保留相关证据凭证，以便在发生纠纷时能够维护自身合法权益。

保障金融消费者 依法求偿权

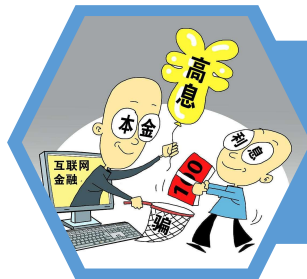


金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层次投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

金融机构应当加强对投诉处理人员的培训和教育，提高服务质量和态度，确保投诉处理工作的公正、透明和高效。



金融消费者应当了解投诉处理流程和规则，并保留相关证据凭证，以便在发生纠纷时能够维护自身合法权益。



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。



金融机构应当加强对金融消费者的教育和培训，提高消费者的金融知识和风险意识。



金融消费者应当主动学习和了解金融知识，提高自我保护和风险识别能力。



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。

金融机构应当建立尊重消费者的企业文化和服务理念，确保消费者对服务质量和态度的满意度。



金融消费者应当受到平等和公正的待遇，并尊重消费者的合法权益。

保障金融消费者 信息安全权

01

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。

02

金融机构应当建立信息安全防护体系，加强对信息的保护和管理，防止信息泄露、滥用或误用。

03

金融消费者应当了解信息安全的重要性，并加强对自身信息的保护和保密。

金融消费者纠纷解决途径

向金融机构投诉

01

访问金融机构的官方网站

大多数金融机构都有在线客户服务系统，您可以通过这些系统提交投诉。

你会处处受

02

拨打金融机构的客服电话

金融机构通常会设立专门的客服电话来处理投诉。





向监管部门投诉



访问监管部门的官方网站

国家金融监督管理总局有在线投诉系统，您可以通过系统提交投诉。

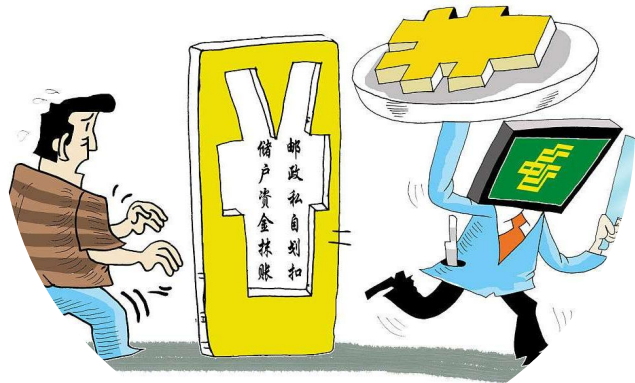
拨打监管部门的客服电话

监管部门通常会设立专门的客服电话来处理投诉。

前往监管部门的办公地点

如果您方便，也可以亲自前往监管部门的办公地点，向工作人员提出投诉。

举报违规行为的投诉方式



向公安机关举报

如果您发现金融机构或工作人员存在违法违规行为，您可以向当地公安机关举报。

向税务部门举报

如果您发现金融机构或工作人员存在偷税漏税等违规行为，您可以向当地税务部门举报。

向法院起诉

如果您认为自己的权益受到侵害，您也可以向法院起诉，要求金融机构或工作人员承担相应的法律责任。

金融消费者权益保护 之反洗钱

反洗钱培训宣传

什么是洗钱？

洗钱是通过各种方式掩饰、隐瞒犯罪所得及其收益的来源和性质的非法活动。洗钱风险包括洗钱、恐怖融资和扩散融资风险。



什么是反洗钱？

反洗钱，是指为了预防通过各种方式掩饰、隐瞒**毒品犯罪、黑社会性质的组织犯罪、恐怖活动犯罪、走私犯罪、贪污贿赂犯罪、破坏金融管理秩序犯罪、金融诈骗犯罪**等犯罪所得及其收益的来源和性质的洗钱活动，依照《反洗钱法》规定采取相关措施的行为。

洗钱的危害

- ❑ 危害经济体系的稳定，损害金融体系的信誉。
- ❑ 不法分子通过各种“洗钱”手段将犯罪所得变成合法收入，洗钱也成为了贩毒、恐怖活动、贪污、诈骗、涉税等犯罪活动的伴生物。
- ❑ 导致资金外流，影响国家储备和税收，危及国家经济安全。
- ❑ 为犯罪势力输送了利益，给公司或个人带来违法犯罪风险或声誉风险。
- ❑ 包庇违法犯罪或不履行反洗钱义务，可能使公司和个人受到刑事、行政处罚。

反洗钱培训宣传

金融消费者的反洗钱义务

■ **主动配合金融机构进行客户身份识别，请您配合完成以下工作：**

- (1) 出示证件
- (2) 如实填写身份信息
- (3) 配合确认身份信息
- (4) 回答合理的提问

■ **不要出租出借自己的身份证件，否则可能产生的不利后果有：**

- (1) 他人借用您的名义从事非法活动
- (2) 协助他人完成洗钱和恐怖融资活动
- (3) 成为他人金融诈骗活动的替罪羊
- (4) 您的诚信状况受到合理怀疑
- (5) 因他人的不正当行为而导致自己声誉受损

■ **不要出租出借自己的银行账户、银行卡**，通过购买或租用大量的银行卡或银行账户是犯罪分子最常采用的洗钱手法之一。有人受朋友之托或受利益诱惑，使用自己的个人账户或公司账户为他人提取现金，逃避监管部门的监测，为他人洗钱提供便利，也有人通过自己的账户为他人提现，从而协助他人实施诈骗或携款潜逃。请您切记，账户将忠实记录每个人的金融交易活动，请不要出租出借自己的账户替他人提现。

■ **选择安全可靠的金融机构**，合法成立的金融机构接受反洗钱监管和履行反洗钱义务是对其客户和自身负责。非法金融机构则逃避监管，为犯罪分子和恐怖势力提供资金支持，转移资金、清洗“黑钱”，成为社会公害。

■ **勇于向公安机关举报洗钱活动，维护社会公平正义。**

感谢聆听
THANKS

汇报人：文小库

