“金融消费者权益日”宣传手册（2018）

一、增强非法金融广告识别能力和风险意识

金融广告活动与人们的日常生活密不可分，在方便人们获取信息的同时，不法分子也可以利用人们的行为习惯，通过各种渠道平台投放非法金融广告，误导金融消费者购买不符合自身风险偏好的金融产品和服务，甚至通过吸引眼球的广告内容诱骗金融消费者参与非法金融活动。根据《中华人民共和国广告法》《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》《开展互联网金融广告及以投资理财名义从事金融活动风险专项整治工作实施方案》《中国人民银行办公厅关于开展金融广告治理工作的通知》等相关法律法规及规范性文件，金融消费者在识别金融广告真实性、合法性时，可以从金融广告的基本特征和自身风险防范意识及能力两个方面入手。

（一）金融消费者识别金融广告真实性、合法性时需注意的几点情况

包括但不限于：

1.金融消费者可辨别金融广告主在投放金融广告前，是否取得相应的金融业务资质，金融广告的内容是否与所取得的金融业务资质在形式和实质上保持一致，如以投资理财、

投资咨询、贷款中介、信用担保、典当等名义发布吸收存款、信用贷款内容的广告。

2.金融消费者可辨别互联网平台上发布的金融广告是否具有可识别性，是否显著标明“广告”。

3.金融消费者可辨别金融广告是否对金融产品或服务可能存在的风险以及风险责任有合理提示或警示，如标明“投资有风险”字样等。

4.金融消费者可辨别金融广告是否对金融产品或服务的未来效果、收益或者与其相关的情况违规作出保证性承诺，明示或者暗示保本、无风险或者保收益。

5.金融消费者可辨别金融广告是否夸大或者片面宣传金融服务或者金融产品，在未提供客观证据的情况下，对过往业绩作虚假或夸大表述。

6.金融消费者可辨别金融广告是否对投资理财类产品的收益、安全性等情况进行虚假宣传，欺骗和误导消费者。

7.金融消费者可辨别金融广告是否违法利用学术机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象作推荐、证明。

8.金融消费者可辨别金融广告是否违法宣传国家有关法律法规和行业主管部门明令禁止的违法活动内容。

（二）金融消费者要增强自身风险责任意识

金融消费者通过广告接触金融产品和服务时应先了解相关的基本知识、通过正规渠道咨询专业的从业人员，再结合自身的风险承受能力做出谨慎的选择，坚决远离非法金融

活动。金融消费者在接触到金融广告时，在作出最终决定前可以通过如下的“三多”步骤来增强自身的辨别能力。

一是多问。涉及具体金融产品的广告，都应取得相应的金融业务资质。可以询问该公司是否具备发行金融产品和投放广告的资质，询问推销人员是否具备从业资格证明，询问产品存在的风险和目标群体。在不确定其真伪时，可以按照本手册第四部分的热线电话咨询第三方机构。

二是多想。在购买金融产品和服务之前，想一想广告中的金融产品的风险在哪里，自身的风险承受能力有多大。个人应对自己做出的金融决策负责，高收益往往伴随高风险，当金融广告的收益让人心动时，不妨先去做一下风险承受能力测评，了解自身的风险偏好后再做出明智的决策。

三是多学。互联网时代的金融广告层出不穷，金融产品和服务五花八门，让人眼花缭乱。但是金融的本质没有发生变化，金融消费者应通过学习和了解基本的金融知识和技能、培养良好的金融行为习惯和态度，提升自身的金融素养，才能应对不断变化的金融市场。

二、保障金融消费者基本权利

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级投诉处理机制，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。

三、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

浙江民泰商业银行：95343