

“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，可以按照本手册第三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者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、金融消费者服务与维权热线:

（一）金融机构服务热线

中国工商银行股份有限公司：95588

中国农业银行股份有限公司：95599

中国银行股份有限公司：95566（信用卡专线：
4006695566）

中国建设银行股份有限公司：95533（信用卡专线：
4008200588）

交通银行股份有限公司：95559（信用卡专线：
4008009888）

招商银行股份有限公司：95555（信用卡专线：
4008205555）

中国光大银行股份有限公司：95595

中信银行股份有限公司：95558（信用卡专线：
4008895558）

中国民生银行股份有限公司：95568

上海浦东发展银行股份有限公司：95528

华夏银行股份有限公司：95577

兴业银行股份有限公司：95561

浙商银行股份有限公司：95527

恒丰银行股份有限公司：95395

平安银行股份有限公司：95511-3（信用卡专线：
95511-2）

广发银行股份有限公司：4008308003（信用卡专线：
95508）

长安银行股份有限公司：96669

西安银行股份有限公司：4008696779/96779

北京银行股份有限公司：95526

齐商银行股份有限公司：4008696588

宁夏银行股份有限公司：4008099558

昆仑银行股份有限公司：4006696569/95379

重庆银行股份有限公司：4007096899

成都银行股份有限公司：4006896511/028-96511

东亚银行（中国）有限公司：8008303811

汇丰银行（中国）有限公司：8008302880
渣打银行（中国）有限公司：8008208088
韩亚银行（中国）有限公司：4006509226
西部信托有限公司：4008871025
长安国际信托股份有限公司：4000000080
陕西省国际信托股份有限公司：029-88897886
比亚迪汽车金融有限公司：4008303666
中国邮政储蓄银行有限责任公司：95580（信用卡专线：
4008895580）
陕西省农村信用社联合社：10106262
陕西秦农农村商业银行股份有限公司：10106262
西部证券股份有限公司：95582
开源证券股份有限公司：95325
中邮证券有限责任公司：4008888005
西部期货有限公司：4006886896
迈科期货股份有限公司：029-88830628
长安期货有限公司：029-83597668
金元证券股份有限公司：95372
湘财证券股份有限公司：95351
中信证券股份有限公司：95548
兴业证券股份有限公司：95562
方正证券股份有限公司：95571
山西证券股份有限公司：95573
国盛证券有限责任公司：4008222111

国都证券股份有限公司：4008188118
方正中期期货有限公司：4008802277
海通期货股份有限公司：4008209133
中财期货有限公司：4008880958
百年人寿保险股份有限公司：95542
中国人民健康保险股份有限公司：95591/4006695518
中邮人寿保险股份有限公司：4008909999
合众人寿保险股份有限公司：95515
工银安盛人寿保险有限公司：95359
民生人寿保险股份有限公司：95596
光大永明人寿保险有限公司：95348
中意人寿保险有限公司：4008889888
新光海航人寿保险有限责任公司：4008008008
三星财产保险（中国）有限公司：4009333000
中意财产保险有限公司：4006002700
腾讯财付通：0755-86013860

支付宝：95188

中国银联：95516

（二）第三方维权热线

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

陕西金融消费纠纷调解中心：029-89628921，89628922