

共促消费公平 共享数字金融

滁州工商银行“3·15”消费者权益保护教育宣传

一、金融消费者享有的权利

(一)保障金融消费者财产安全权。金融机构应当依法保障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,采取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。金融机构应当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。金融机构不得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、限制或者排除金融消费者合法权利,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。金融机构应当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。金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯,不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同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的管理,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。

二、消费者进行金融消费时应当注意的问题

(一)全面了解将要进行的交易的相关信息,充分了解风险,仔细分析该产品相关的各种因素。如果可能的话,对比多家金融机构的类似产品,获得充分的信息,加以比较,从而做出决定。不要相信无风险、高收益的产品,投资的一项基本的准则是“没有免费的午餐”。

(二)索要对收益和风险加以清楚陈述的书面投资描述。

(三)每一笔交易完成之后,请仔细核对交易凭证。同时应注意收集交易凭证,以便在发生纠纷时作为证据使用。交付各种费用时,注意索要金融机构以单位名义出具的统一收据并妥善保管,不要接受营销人员以个人名义出具的借条、收条等。

(四)如果可能的话,定期到金融机构查询自己的账户信息,及时掌握账户变化情况,避免延误处理问题的时机。

(五)在完成金融机构提供的客户风险承受能力评估时请认真按照自身的真实情况填写,不要随意填写,从而错误评估您的风险承受能力。真实准确的风险承受能力评估可以作为您选择金融产品的依据,对于超出您风险承受能力的产品应当予以拒绝。

(六)完整、准确填写各种文书、合同及资料。不要怕表格填写麻烦,不要在表格中留下空白,让其他人在您不知情或未经您允许的情况下进行填写。办理业务过程中的所有文件资料都要认真阅读、认真填写并亲自签章,不要随意由他人代为签字盖章,以免今后生出麻烦。要求营销人员把最终提交文件的复印件发给您。这些复印件必须明确指明是最终文件(或已提交的文件)并署有文件完成时的日期。这将在未来出现问题时为您提供确凿的证据。

三、真实案例警示

(一)虚假宣传保健品能防癌

一位老人在一妇女的陪同下,到工行某网点取款。该妇女急躁地催促着老人去ATM机取款,并要一同进入ATM安全防护舱内。工作人员连忙上前询问老人家需求,感觉有疑,立即阻止了该妇女进入ATM防护舱。

经了解,该名妇女向老人推荐一款号称能抵抗新冠病毒的保健品,还能根治高血压。老人信以为真,身上没有多余现金,于是便在该妇女的怂恿下来银行取款。工作人员一方面向老人解释其中可能存在的猫腻,另一方面

帮老人联系人,成功阻止了一场骗局。

(二)冒充老师收取学费

2月24日,一位客户前往工行某网点要求办理转账等业务。客户在孩子班级家长微信群中看到老师通知让交学杂费,但因自己忘记银行卡密码无法转账,因此到银行来重置密码,并绑定银行卡通过微信交费。

工作人员立即提示客户,要与班主任进行电话核实。客户经与班主任核实,证实这条微信交学杂费信息为诈骗信息,是有不法分子进入到家长群,冒充老师向家长通知交学杂费。幸亏防范及时,客户虽经历了一场虚惊,但资金并未损失。老师不会贸然以自己个人名义代理收取学校费用,请各金融消费者提高警惕。

(三)网络刷单诈骗

近日,两位客户走进工行某网点营业大厅,急切要求汇款。大堂经理询问客户“是否认识收款方”,二人支支吾吾说不认识。由于存在诈骗嫌疑,大堂经理继续询问汇款缘由。

原来,这名男子收到所谓“快速简单、工资日结、收益丰厚”的“兼职刷单”招聘短信,二人产生了浓厚的兴趣,一步步踏入骗子设下的陷阱,不仅告知了骗子自己的银行卡账号,还将按照骗子的要求汇“保证金”给对方。大堂经理当即判断这种情况属于典型的“网络刷单诈骗”,并及时劝阻。最终两人才恍然大悟。

遗失

遗失马林(身份证号:341122196803205617)就业失业登记证,证号:3411010015023059,声明作废。

遗失全椒县民政局工会委员会《开户许可证》,核准号:J3754000625801,声明作废。

遗失天长市二凤南路赵雨泽出生医学证明,编号为:O340078995号,声明作废。

苏滁现代产业园大王街道办事处大王村村民委员会遗失皖东农村商业银行股份有限公司大王支行开户许可证原件一份,核准号:J3750000847003,声明作废。

滁州日报社广告中心合作热线

0550-2175666
15755009999

天长办事处简主任 13955097038



共促消费公平

2022年消费维权年主题

公平

由省级文明单位 滁州市市场监督管理局 特约刊登