

**2021年3·15国际消费者权益日**

**“权利·责任·风险”**

**“以消费者为中心优化服务”**



# 3·15国际消费者权益日宣传

## 金融消费者享有的八项法定权利

### 财产安全权

指银行消费者在购买、使用银行产品和接受银行服务时依法享有生命健康和财产不受威胁、侵害的权利。

### 公平交易权

指银行消费者在银行办理业务、购买产品或接受服务时，享有公正、平等交易的权利。

### 自主选择权

指银行消费者可以根据自己的体验、爱好和判断自主选择银行作为交易对象或自主选择银行产品并决定是否与其进行交易，不受任何单位和个人不合理干预的权利。

### 依法求偿权

又称求偿权或索赔权，指银行消费者在银行消费过程中，除因自愿承担银行已提示的风险而造成的损失外，遭受人身、财产损害时，如银行有责任的，有向银行提出请求赔偿的权利。

### 信息安全权

指银行消费者对其基本信息与财务信息享有不被银行非相关业务人员知悉，不被非法定机构和任何单位与个人查询或传播的权利。

### 受尊重权

指在银行消费过程中，消费者享有人格尊严以及民族风俗习惯受到尊重的权利。

### 知情权

指消费中，消费者享有知悉其购买、使用产品或服务的真实情况的权利。

### 受教育权

分为两类，银行消费知识的教育权和消费者权益保护知识的教育权。前者指消费者有权接受关于银行产品的种类、特征等有关知识的教育，后者指消费者有权接受权益受到侵害时如何维权等知识的教育。

# 3·15国际消费者权益日宣传



## 认准“金融资质”

- ◆ 只有具备**金融从业资格**的特定机构才能在监管许可的金融业务范围内发布相应的**金融广告**
- ◆ 只有经行政许可持有**金融许可证牌照**的特定机构才具有**放贷资质**
- ◆ 只有**经人民银行批准**有吸收存款权利的金融机构才能**向公众吸收存款**

消费者可以通过“**国家企业信用信息公示系统**”查询机构的经营范围，通过我国金融管理部门的官方网站查询受监管的机构名单。

国家企业信用信息公示系统：

<http://www.gsxt.gov.cn>

中国人民银行官网：

<http://www.pbc.gov.cn>

银保监会官网：

<http://www.cbirc.gov.cn>

证监会官网：

<http://www.csrc.gov.cn>



## 勿信“承诺保证”

- ◆ 勿信**金融广告**中明示/暗示的“**保本**”、“**无风险**”、“**保收益**”
- ◆ 勿信**网贷平台**承诺“**低利息**”、“**无抵押**”、“**无担保**”的无门槛贷款
- ◆ 勿信以各种**投资项目**向公众筹集资金，并承诺在一定期限内“**还本付息**”、“**高额回报**”的机构

消费者若在生活中发现**涉嫌非法集资行为**，可向司法部门或各行业监管部门进行咨询。



## 警惕“夸张描述”

- ◆ 不盲目相信**金融广告**中产品收益“**投资回报率超过10%**”
- ◆ 不盲目相信**网贷平台**发布的“**无征信秒过**”、“**一分钟放款**”口号
- ◆ 不盲目相信各种所谓“**明星站台**”、“**专家推荐**”的造势宣传

消费者若因**非法集资行为**造成损失，可向公安机关报案。但一旦参与非法集资，**损失由参与者自行承担**，不受法律保护。



## 小心“非法销售人员”

- ◆ 小心**陌生电话**推销的金融产品或金融服务
- ◆ 小心**主动找上门**的所谓“**放贷机构**”或“**信贷专员**”
- ◆ 小心“**熟人介绍**”、“**专家推荐**”的“**低风险**”、“**高回报**”投资产品
- ◆ 不与银行、保险公司从业人员**个人签订**理财协议或投资合同

有些参与传销人员，在**传销组织**的精神洗脑下，不惜利用亲情、地缘关系拉拢亲朋、同学或邻居加入，使参与人员范围迅速蔓延，集资规模不断扩大。



## 提高“风险责任意识”

- ◆ 注意**金融广告**中应标明“**投资有风险**”的字样
- ◆ 拒绝签署**网贷平台**“**无需见面传真合同**”或“**不平等合同**”
- ◆ 正确评估自身的**风险承受能力**，不被**小利小惠**打动，清醒的认识私售理财产品、私募基金、P2P平台等存在的风险

非法网贷平台往往以“**小额贷款公司**”等各种名义招揽生意，与借款人签订借款合同，制造民间借贷假象，并以**违约金**、**保证金**等各自名目骗取受害人签订**虚高借款合同**、**阴阳合同**及**房产抵押合同**等明显不利于借款人的合同。



## 保证“个人信息安全”

- ◆ 妥善保管含**个人信息**的单据、证件复印件
- ◆ 不随意扫描公共场合来路不明的**二维码**
- ◆ 不在**不明网站**上填写个人信息
- ◆ 不连接没有**确认来源**的公共Wi-Fi



## 注意“合理规划理财”

- ◆ 不盲目追求**高收益**
- ◆ 清楚了解**借款成本**
- ◆ 学会跟踪和评估自身的**债务水平**，预留能应对重大外部冲击的**高流动性资产**

# 3·15国际消费者权益日宣传

## 安全防范小贴士



低价装备

五星级宝剑

不下手就晚了



### 常用套路：

所谓“赠送装备”、“低价装备出售”、“账号代练”等假广告充斥在各大手游中，不法分子谎称用低于官方价格来充值、购买游戏虚拟货币或装备，诱骗玩家填写个人信息或者登陆虚假交易网站进行交易，从而盗取玩家的银行卡账户。

### 安全小贴士：

玩游戏的人都知道，想提升游戏体验，花钱“氪金”是在所难免的。购买游戏装备一定要选择正规平台，不要直接向陌生人转账汇款哦。

# 3·15国际消费者权益日宣传

## 安全防范小贴士



### 常用套路:

返工前后低风险地区返乡人员需要提供7日内核酸阴性检测证明, 因此很多人急于赶回工作地, 轻信诈骗信息中流传的“新冠病毒核酸检测, 半小时就能出结果”、“检测新冠仅需十分钟”、“家里也能做核酸检测”这类信息。用户添加对方私人微信后, 诈骗人员还会索取身份证照片, 并在收到用户转账后拉黑用户。

### 安全小贴士:

一定要在经卫健部门认证的具备资质的医院、专业医疗机构或第三方检测机构进行检测。

不要轻信所谓“加急办理”等虚假信息而添加陌生人微信。

# 3·15国际消费者权益日宣传

## 安全防范小贴士



### 常用套路：

疫情发生以来，不法分子使出“花式诈骗”套路趁火打劫，抓住不同群体的迫切需求，精准升级了诈骗手段。除了高发的是卖口罩等防疫医用物品类骗局，还有打着超高回报率、五花八门的互联网投资项目诱导公众转账。

### 安全小贴士：

投资者应对超高收益的投资要保持戒心，不要被眼前的高收益迷惑双眼，切勿相信只挣不赔的“买卖”，一旦被要求向陌生的对公、个人账号汇款转账要立刻敲响“警钟”。

# 3·15国际消费者权益日宣传

## 安全防范小贴士



### 常用套路：

不法分子在各大网站、手游或短视频中发布“钓鱼广告”，以“无门槛”、“无担保”、“低利息”等诱导处于资金短缺的需求者主动“找上门”。

### 安全小贴士：

无论是在哪一个金融平台上进行贷款申请，所有正规单位都不会在放贷前收取任何费用，牢记这一点，可以避免90%的骗局。

# 3·15国际消费者权益日宣传

## 《拒绝校园网贷》案例小漫画





# 3·15国际消费者权益日宣传

## 《保护个人信息》案例小漫画



# 3·15国际消费者权益日宣传

## 防范电信网络诈骗小贴士

### 1.克服“贪利”思想，不要轻信麻痹，谨防上当。

世上没有免费的午餐，天上不会掉馅饼。对犯罪份子实施的中奖诈骗、虚假办理高息贷款或信用卡套现诈骗及虚假致富信息转让诈骗，不要轻信中奖和他人能办理高息贷款或信用卡套现及有致富信息转让，一定多了解和分析识别真伪，以免上当受骗。

### 2.不要轻易将自己或家人的身份、通讯信息等家庭、个人资料泄露给他人。

对于家人意外受伤害需抢救治疗费用、朋友急事求助类的诈骗短信、电话，要仔细核对，不要着急恐慌，轻信上当，更不要上当将“急用款”汇入犯罪份子指定的银行账户。

### 3. 遇到疑似电信诈骗时，不要盲目轻信，要多作调查印证。

对接到培训通知、冒充银行、公检法机构等声称银行卡升级和虚假招工、婚介类的诈骗，要及时向本地的相关单位和行业或亲临其办公地点进行咨询、核对，不要轻信陌生电话和信息，培训类费用一般都是现款交纳或者对公转账，不应汇入过个人账户，不要轻信上当。对于来电声称是公安、检查、法院、银行等的电话号码，务必多方印证，尝试回拨电话核实，防止犯罪分子利用改号软件等手法冒认电话号码。

### 4.正确使用银行卡及银行自助机。

到银行自动柜员机（ATM、CRS等）存取遇到银行卡被堵、被吞等以外情况，认真识别自动柜员机的“提示”真伪，千万不要轻信和上当，最好拨打自动柜员机所属银行电话的客服中心了解查问，与真正的银行工作人员联系处理和解决。

### 5.日常应多提示家中老人、未成年人注意防范电信诈骗，提高老人、未成年人的安全防范意识。

犯罪分子通常喜欢选择相对容易上当受骗的老年人、未成年人作为诈骗目标，作为子女或者父母，除了自己注意防范电信诈骗外，应积极主动向加重老人、未成年人传递防诈骗的知识，为我们敬爱的长辈和需要呵护的下一代筑起防诈骗的知识围墙。

# 3·15国际消费者权益日宣传

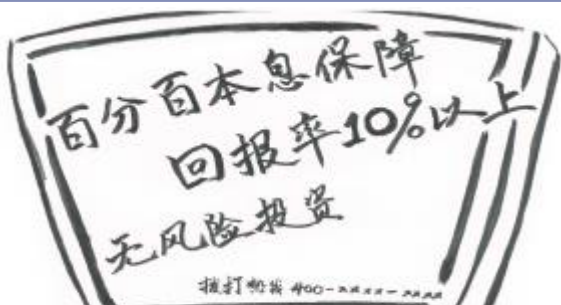
## 《小心非法金融广告》——示例小漫画



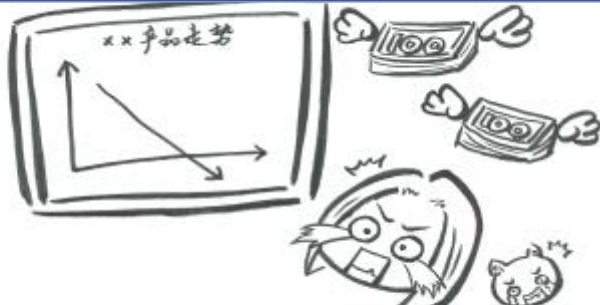
1 不法分子通过电视网络平台投放大量非法金融广告。



3 非法金融广告通过高额回报引诱消费者回拨电话并诱导消费者投资。



2 非法金融广告通常违规作出保证性承诺，夸大收益，且未标注显著“广告”。



4 虚假或引人误解的宣传导致众多消费者蒙受巨大损失。

# 3-15国际消费者权益日宣传

## 《防范投资理财陷阱》案例小漫画



海外背景  
投资前景好  
电子基金  
回报率高

1

不法分子往往假冒或者虚构国际知名公司设立网站，并在网上发布销售境外基金、原始股等信息，诱骗群众投资。



2

不法分子利用传销或秘密串联的形式发展下线，欺骗群众投资。



3

有些已经加入的传销人员，在传销组织的精神洗脑或强制下，为达业绩，不惜利用亲情、友情关系拉拢亲朋好友加入，使参与人员迅速蔓延。



4

一旦被查，不法分子便以下线不按规则操作等借口，迅速关闭网站，携款潜逃。

# 3.15国际消费者权益日宣传

## 树立理财风险防范意识



### 1. 了解产品

消费者在购买理财产品时，应仔细阅读理财产品说明书、合同条款等信息，充分理解理财产品的各项要素，重点关注产品期限、投资方向或挂钩标的、流动性、预期收益率、产品风险等。

### 2. 了解自己及家庭

消费者在选购理财产品前，应综合权衡自己的财务状况、风险偏好、风险承受能力和预期收入、流动性需求等，不盲听、盲信、盲从，不追逐“热门”产品。在购买理财产品前，应配合银行人员认真完成风险评估内容，并综合考虑评估结果，产品特性和个人情况选择产品。

- **做金钱的主人。**树立钱是为人服务的观念，积累财富的目的是为了让家庭拥有更加美好的生活。
- **改变“资金少就无法投资”的观念。**不管家庭财力的情况如何，都应根据自身资产管理和养老储备需求，选择合适的金融产品。
- **学会对大宗财富支出进行规划。**对家庭的大额消费进行合理计划，可以优化家庭支出的结构。
- **学会投资，让钱生钱。**财富是有时间价值的，如果我们不会进行有效的金融投资，现金资产就会被通货膨胀所侵蚀，所以家庭生活需要理财，要学会让家庭财富保值增值，发挥专业产品抵御通胀、产品久期、市场化投资保障能力。
- **善于控制投资风险，避免重大的家庭财产损失。**
- **要有风险责任意识。**投资必定有风险，特别是股票、期货等投资工具，高收益必定有高风险，消费者要有风险自担的意识，对自己的行为负责，善于积累分析投资成功与失败的经验教训。

### 3. 确定选择

消费者可以从购买行为中获得利益，同时也要为自己的购买行为负责，承担相应的风险。消费者要在充分理解理财产品风险的前提下，在风险揭示书上对风险评估结果签字确认并亲笔抄录：“本人已经阅读风险揭示，愿意承担投资风险”。在确定购买理财产品后，需签署相关协议，一旦签字认可，消费者即须根据合同内容履行买者责任。

### 4. 跟踪变动

在理财产品存续期内，消费者应持续关注理财产品的投资运作与收益表现，通过致电咨询或向消费者经理了解等多种方式掌握相关的产品信息，以便能够及时了解产品的收益、风险等状况。

### 5. 关注账户

理财产品到期后，消费者应及时关注投资本金和收益是否按照合同约定返还至理财账户，以便能够及时进行新的投资。



RIGHT BY YOU