



2023年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周

共筑诚信消费环境，提振金融消费信心

Private and Confidential



金融消费的底气
是拥有自主选择的权利

金融消费者八大权益



诚摯如一



别把理财算成糊涂账
投资就得知情又知险

金融消费者八大权益



誠摯如一



早受教育早受惠
知识让消费更智慧
金融消费者八大权益



诚挚如一



对文明的多样性予以尊重
共创兼容并蓄的金融环境

金融消费者八大权益



诚挚如一



诚挚如一



金融消费千万种
财产安全放首位
金融消费者八大权益



诚摯如一



同撑个人信息安全防护伞
共筑个人信息保护防火墙

金融消费者八大权益



诚摯如一



依法求偿权
法律赋予你维权的硬气
金融消费者八大权益



誠摯如一

理性购买保险产品 中途退保或有损失

理性购买保险产品

商业保险产品种类多，不同险种保障范围差别较大，购买保险时要综合考虑家庭情况、收入情况，**审慎选择**。

建议消费者投保前认真阅读合同条款，**不要轻信口头承诺**。

注意防范以存款理财、信用提额、业务合作等名义宣传推介保险、混淆产品信息，以停售涨价、折扣优惠、礼品赠送、保证收益、“什么都能赔”等套路营销或虚假宣传风险。

重视犹豫期及新契约回访

在犹豫期内，投保人可以无条件解除保险合同，保险公司除扣除少量工本费以外，应退还全部保费。

新契约回访是保险公司通过电话、电子或其它方式，针对购买保险产品的投保人进行确认的服务过程。

建议消费者尽量在犹豫期内进行退保；若犹豫期后退保，消费者可能面临较大资金损失。

依法维护自身合法权益

若对金融机构的产品或服务有异议，可以通过与金融机构平等协商、申请纠纷调解组织调解或向人民法院提起诉讼等途径解决。

如果涉及要求查处违法违规行为的，可以向监管部门举报。

消费者应通过正常渠道用法律武器维护自身权益，不轻信“代理维权”“代理退保”等虚假承诺。

防范电信网络诈骗风险提示

下载“国家反诈中心”App

“国家反诈中心”App是公安部于2021年推出的一款集预警劝阻、宣传防范等多种功能一体的官方App。**下载安装并开通“来电预警”功能**，可对已被确认、举报、标注为诈骗的电话号码（短信、或短信内域名）进行弹窗提示预警，核验未知来电手机号码是否涉嫌诈骗。

用户还可以随时学习各种防诈骗知识，收听收看防诈骗信息和新闻。

多方求证! 监管部门不会对个人某个具体事务有要求转账的行为，任何以“虚拟账户”“监管账户”为名义的交易均为骗局。

牢记国家反诈中心“三不一多”原则：未知链接不点击，陌生来电不轻信，个人信息不透露，转账汇款多核实。

勿以任何名义向陌生人转账

通过正规渠道申请维权

有实质金融信息服务需求的消费者可通过**致电银行官方客服咨询详情及服务流程**，也可通过拨打监管部门官网公示的维权电话反映问题，切勿轻信任何“先转账再维权”等诈骗套路。

如果已经遭遇电信网络诈骗，应及时**向公安机关报案**。

金融消费者个人信息保护的风险提示

提高防范意识，保护个人信息安全

- 人脸信息、身份证件、银行卡号、支付密码、支付二维码、验证码等属于重要的个人信息，务必妥善保管。
- 在必须提供身份证件的场合，可在复印件上注明使用用途、有效期等内容，防止不法分子冒用；
- 在使用社交网络平台时，可将姓名、电话、出行信息等涉及个人信息的部分隐去；
- 切勿向他人透露个人金融信息、财产状况等基本信息，不要随意丢弃刷卡签购单、取款凭条、信用卡对账单等载有个人信息的重要资料。

注意甄别金融广告，选择正规机构获取金融服务

- 选择正规金融机构，不要轻信在银行营业网点以外遇到的所谓“贷款推广人员”或“银行贷款工作人员”。
- 不随意签字授权，不轻信非法网络借贷虚假宣传。
- 对不明的电话、链接、邮件等保持警惕，不随意点击不明链接，不在可疑网站提供个人重要信息。
- 银行机构工作人员、警方或者金融监管部门不会要求消费者告知银行账户、卡号、密码、验证码或向来历不明账户转账。

拒绝非法代理，选择正当维权渠道

- 若对金融机构的产品或服务有异议或纠纷，应通过正当渠道如实客观反映情况、提出合理诉求。
- 可直接与金融机构协商，也可通过向纠纷调解组织申请调解或向人民法院提起诉讼等途径解决。
- 切勿轻信社会上一些“逾期铲单”“征信修复”“减免息费”等宣传广告，不要把个人信息轻易提供给所谓的“代理维权机构”，以免造成个人信息泄露和财产损失。
- 一旦发现侵害自身合法权益行为，要及时报警，确保个人账户和资金安全。



什么是信用报告

信用报告分为个人信用报告和企业信用报告，是客观记录个人或企业信用活动，反映个人或企业信用活动、信用状况的文件。它记录着个人或企业借债还钱、合同履行、遵纪守法等信息。它可以帮助您的交易伙伴了解您的信用状况，方便您达成经济金融交易。



信用报告哪里查？

- 现场查询：人民银行分支机构征信服务窗口或自助查询机查询。具体可拨打人行征信中心客服电话400-810-8866或访问人行征信中心网站www.pbccrc.org.cn。
- 网上查询：访问人行征信中心网站www.pbccrc.org.cn。
- 其他渠道：部分商业银行网银或手机银行APP已推出相关查询入口。



产生不良征信信息怎么补救？

- 尽快还清逾期的欠款。
- 按时足额还款，避免出现新的逾期。
- 不良征信信息不会伴随你终身，自不良行为或事件终止之日起5年后，征信报告就不再展示了。
- 切不可相信“征信修复”套路骗局。

如何在金融机构申请征信异议处理

《征信业管理条例》规定：

信息主体认为信用报告记录有错误、遗漏的，可以向金融机构或征信中心提出异议申请。



如何向金融机构提出异议申请？

金融机构只受理属于**本机构信贷业务**的异议申请，其中：

- 全国性金融机构大部分即可受理本地的异议申请，还可受理跨地区的异议申请；
- 主要通过两种渠道受理：柜台及客服电话（各行情况不同，请致电查询）。

- 地方性金融机构仅可受理本地的异议申请，不可受理跨地区的异议申请；
- 主要通过三种渠道受理：柜台、客服电话及异议处理专员（或客户经理），详情请致电银行查询。

异议处理的流程是怎样的？

金融机构受理异议申请 → 对异议信息进行内部核查 → 根据核查结果：信息确实错误，应修改记录；信息确实没有错误，不予修改。

异议处理完毕后，金融机构在《征信业管理条例》规定时限内（**20天**）向异议人回复处理结果。

“征信修复”是骗局，不靠谱！

征信领域不存在“征信修复”“征信洗白”的概念。

凡是声称合法的、收费的“征信修复”都是骗局，任何人都无权随意删除、修改征信记录。

社会上关于个人征信可以修复的说法属于虚假宣传，实质是利用公众删除不良信用记录的迫切心理，以承诺删除不良信息为由，收取高额服务费用后失联，不仅不能删除展示无误的不良信用记录，还会造成一定的经济损失。同时，还可能伴有个人信息被恶意使用、泄露、买卖等风险。

套路1

发布虚假广告，收取高额“征信修复”费用后通过编造借口、伪造证据材料等手段试图蒙混删改记录，修改不成跑路失联，甚至使当事人陷入欺诈等涉嫌违法违规骗局。

套路2

打着征信培训、加盟的旗号，谎称教授“征信修复”技巧。骗取加盟代理费。

套路3

骗取个人敏感信息，通过泄露、买卖个人信息或者冒名网贷从中牟利。



Right By You