浙江省银行业协会
ZHEJIANG ASSOCIATION OF BANKS

金融知识万里行

做金融明白人 弘扬新时代枫桥经验

2024年度浙江银行业普及金融知识万里行

加强风险防范 暖心金融服务

普及基本权利，守护良好消费环境
相伴“银发”客户，畅通适老金融渠道
加强适当销售，强化尽责自负意识
维护金融秩序，拒绝非法代理投诉

普及基本权利，守护良好消费环境

(一)知情权

银行保险机构应当准确评定产品风险等级，充分披露产品关键信息，新设收费项目或者提高服务价格应当提前公示，不得作虚假或引人误解的宣传。

(二)自主选择权

银行保险机构不得捆绑搭售、单方面为消费者开通收费服务、采用不正当手段诱导消费者购买其他产品等。

(三)公平交易权

银行保险机构不得对同等交易条件的消费者实行不公平定价，不得在协议外变相额外收费，不得从贷款本金中预先扣除利息等。

(四)财产安全权

银行保险机构要审慎经营，严格区分自身资产与消费者资产；落实客户身份识别和验证工作，不得为伪造、冒用他人身份的客户开立账户；资管业务要强化受托管理责任，不得组织、诱导多个消费者采用归集资金方式满足购买私募资产管理产品的条件。

(五)依法求偿权

消费者在购买金融产品或接受金融服务过程中，如果消费者的合法权益受到侵害，消费者依法享有要求侵权方赔偿或补偿的权利。银行保险机构应当切实履行消费者投诉处理主体责任，建立多层级投诉处理机制，接受社会监督。

(六)受教育权

银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。

(七)受尊重权

银行保险机构应当规范营销行为和催收行为。实施委外催收前应当告知债务人，不得采取暴力、恐吓、欺诈等不正当手段实施催收。

(八)信息安全权

银行保险机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集消费者个人信息；不得在线上渠道设置默认同意的选项获取消费者个人信息授权；禁止从业人员违规查询、下载、复制、储存、篡改消费者个人信息。

消费者要提升对自身合法权利的认知，从而提升自我保护意识，并在日常生活中灵活运用这些权利“利器”，维护自己的合法权益。

微信公众号
浙江省银行业协会