

## 以金融消费者为中心助力疫情防控——“3·15”消费者权益保护 教育宣传周



2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动全面启动，爱和谊日生同和（中国）积极响应中国银保监会要求，围绕活动主题，主要采取线上方式宣传金融消费者法定权利等内容，不断增强金融消费者的自我保护意识，提升金融消费者的风险防范能力。

### 活动名称：

2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周

### 活动时间：

2020年3月9日至3月15日

### 活动口号：

以金融消费者为中心助力疫情防控

### 活动方式：

爱和谊日生同和（中国）将通过官方微信公众号、官网及官方微博发布活动宣导推文、通过邮件向消费者发送疫情防控和复工复产政策信息、通过官网发布金融消费者风险提示等形式开展本次宣传活动。

## **金融消费者八项法定权利，您了解吗？**

国务院办公厅发布的《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》首次从国家层面对金融消费权益保护做出具体规定，明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范，强调金融机构保障金融消费者的八项权利。

### **1、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。

### **2、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。

### **3、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。

### **4、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。

### **5、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。

### **6、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。

### **7、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，不得因金融消费者的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

### **8、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。

欢迎关注爱 and 谊日生同和（中国）官网 [www.aioinissaydowa.cn](http://www.aioinissaydowa.cn) 和银保监微课堂（微信号：bjwkt\_circ），随时了解保险消费者权益保护政策法规和保险消费风险提示。