

## 江渝消保微课堂|第二讲 《金融消费者权益保护实施办法》

摘要：【重庆农商行】消费者保护计划，切实保障消费者的合法权益，维护您的财产安全。



CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

消费者保护计划

# 消保 | 江渝微课堂

保障金融消费安全 让您的生活更美好



随着人民物质生活水平的提高，投资理财的观念不断增强，金融产品与服务也日趋丰富，为金融消费者带来便利的同时，容易引发诸多金融消费纠纷问题。

为进一步规范金融机构的行为，切实保障金融消费者合法权益，人民银行于2016年12月14日印发《金融消费者权益保护实施办法》（银发〔2016〕314号，简称《实施办法》），自印发之日起施行。



第二讲  
《金融消费者权益保护实施办法》

# 315

2019年3月11日—3月15日

以消费者为中心优化服务

### 第一节 关于信息披露的内容

信息披露是保障金融消费者知情权的重要手段，金融机构应当披露的内容包括：

-  金融消费者对该金融产品和服务的权益和义务，订立、变更、中止和解除合同的方式及限制；
-  金融机构对该金融产品和服务的权利、义务及法律责任；
-  金融产品和服务发生纠纷的处理及投诉途径；
-  金融消费者应当负担的费用及违约金，包括金额的确定、支付时点和方式；
-  其他法律法规或监管规定就各类金融产品和服务所要求的应当定期或不定期披露或报告的事项及其他应当说明的事项；
-  金融机构应当提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动。

### 第二节 关于营销禁止的内容

金融机构在营销活动中应当遵循诚信原则，不得侵犯金融消费者所享有的八项权利，禁止有以下行为：

- 虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传；
- 损害其他同业声誉；
- 冒用、使用与他人相同或者相近的注册商标、宣传册页，有可能使金融消费者混淆；
- 对业绩或者产品收益等夸大宣传；
- 利用金融管理部门对金融产品和服务的审核或者备案程序，误导金融消费者认为金融管理部门已对该金融产品和服务提供保证；
- 对未按要求经金融管理部门核准或者备案的金融产品和服务进行预先宣传或者促销；
- 非保本投资型金融产品营销内容使金融消费者误信能保证本金安全或者保证盈利；
- 未通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体等特别标识对限制金融消费者权利的事项进行说明；
- 其他违反消费者权益其他违反消费者权益保护相关法律法规和监管规定的行为。

### 第三节

#### 关于文本管理和格式条款的内容

金融消费者在购买金融产品和服务时，不可避免地会与合同文本打交道，金融机构的格式合同及服务协议文本，不得存在**误导、欺诈**等侵犯金融消费者合法权益的内容；不得含有**减轻、免除己方责任，加重金融消费者责任**，限制或者排除金融消费者合法权利的格式条款，及借助技术手段强制交易等不合理条款。同时，金融机构在提供金融产品和服务的过程中，不得通过附加限制性条件的方式要求金融消费者购买协议中未作明确要求的产品和服务。



### 第四节

#### 关于个人金融信息保护的内容

个人金融信息与金融消费者的权益息息相关，金融机构在收集个人金融信息时，应当遵循**合法、合理、必要**原则，按照法律法规要求和业务需要收集个人金融信息，不得收集与业务无关的信息或者采取不正当方式收集信息，不得非法存储个人金融信息；应当采取符合国家档案管理和电子数据管理规定的措施，妥善保管所收集的个人金融信息，**防止信息遗失、毁损、泄露或者篡改**。

在发生或者可能发生个人金融信息遗失、损毁、泄露或者篡改等情况时，**应当立即采取补救措施，及时告知用户并向有关主管部门报告。**

金融机构及其相关工作人员应对业务过程中知悉的个人金融信息予以保密，**不得非法复制、非法存储、非法使用、向他人出售或者以其他非法形式泄露个人金融信息。**

金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，**原则上应当先向金融机构投诉。**金融机构对投诉不予受理或者在一定期限内不予处理，或者金融消费者认为金融机构处理结果不合理的，金融消费者可以向**金融机构住所地、争议发生地或者合同签订地监管部门**进行投诉。

普及金融知识 提升金融素养  
共建和谐金融新时代  
重庆农商行在行动



一扫即享 微信银行