

2020年
全国银行业保险业“3·15”
消费者权益保护教育宣传周

315

2020年3月9日-3月15日

以金融消费者为中心 助力疫情防控



诚信



理性



安全



保障



中国银行保险监督管理委员会
消费者权益保护局




"3.15"金融消费者权益日宣传

——创兴银行懂金融，更懂保护你

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，创兴银行以金融消费者权益为中心，组织境内分支行，助力疫情防控工作。一是加强营业场所清洁消毒，保护客户人身安全；二是开通防疫捐款绿色通道，保障防疫捐款资金及时到位；三是提供预约服务，确保金融服务不间断；四是推广企业电子银行服务，让客户在线无忧办理银行业务；五是开展防范疫情诈骗套路宣传活动，保护客户的财产安全。

藉此"3.15"金融消费者权益日来临之际，创兴银行为广大客户盘点属于金融消费者的八项合法权益，全面提升金融消费者的风险意识、权利意识、风险管理能力。



八项合法权益保障金融消费者



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。

315



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。

315



保障金融消费者自主选择权

金融机构应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，或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。

315



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、限制或者排除其合法权利，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。

315



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。

315



保障金融消费者受教育权

金融机构应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。

315



保障金融消费者受尊重权

金融机构应尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不因金融消费者的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

315



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。

315

境内金融消费者维权热线

创兴银行有限公司广州分行（管理行）：020-22137988

中国银保监会：12378

中国人民银行：12363

消费者投诉举报专线电话：12315



扫码关注我们

创兴银行微信公众号：chbankhk