

民企商圈金融权益保护 一本通

金融绿色通道
新市民金融权益保护

前言

三秦大地，历史与现代交织，古老文明与时代脉搏同频共振。这里，不仅是华夏文明的璀璨摇篮，更在新时代成为众多民企商圈逐梦的热土。他们怀揣憧憬，从四面八方汇聚于此，为城市发展注入新鲜血液。

在这片充满机遇与挑战的土地上，“五彩三秦·金融消保”如同一束温暖而坚定的光，照亮民企商圈前行的道路。我们深知，守护民企商圈的金融权益，就是守护他们追求美好生活的希望。以实际行动为民企商圈筑牢金融安全网，让他们在三秦大地上安心逐梦，开启幸福美好的新生活。



CONTENTS

目录

一、金融消费者八项权益篇	01
二、安全用卡篇	04
三、征信知识篇	05
四、投资适当篇	07
五、防骗反诈、防范非法集资篇	09
六、纠纷调解篇	11

一、金融消费者八项权益篇 >>>

● ● ●

2015年,国务院办公厅在《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中,要求金融机构应当遵循平等自愿、诚实守信等原则,充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、自主选择权、知情权、公平交易权、依法求偿权、受尊重权、受教育权、信息安全权等基本权利,依法、合规开展经营活动。

● ● ●

2022年,中国银保监会发布《关于加强新市民金融服务工作的通知》,明确了新市民的范围,新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住,未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体,包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等,目前约有三亿人。

● ● ●

通知鼓励商业银行充分发挥信息技术、数据和渠道优势,配合政府部门完善农民工工资支付监控预警平台。支持银行保险机构探索开发农民工工资银行保函等金融产品,保障农民工工资及时足额发放。依法依规落实对民办教育机构、养老机构和住房租赁企业等机构的资金监管要求,助力维护新市民合法权益。畅通消费投诉渠道,完善纠纷化解机制,维护新市民金融消费者权益。

那么民企商圈朋友们能获得哪些金融消费者的合法权益呢?



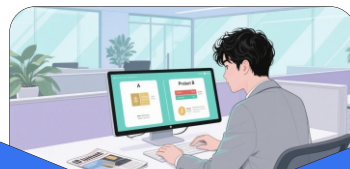
1.财产安全权



您的财产安全,我们用心守护!

金融机构应当依法保障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,采取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。

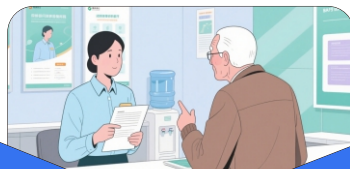
2.自主选择权



我的选择,我做主!

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。

3.知情权



服务用真心,对您说真话!

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。

4.公平交易权



责任与权利的天平,不能失衡!

金融机构不得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. 依法求偿权



权益受损，有法律给我保护！

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次投诉处理机制，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. 受尊重权



金融消费，人人平等！

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，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视差别对待。

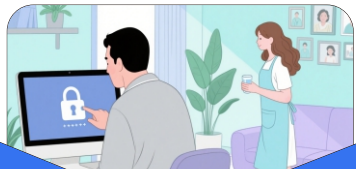
7. 受教育权



无论老少，都可以学点新知识！

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。

8. 信息安全权



给您的个人信息加把安全锁！

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，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。

二、安全用卡篇 >>>

很多民企商圈的朋友们来到一个陌生的城市，经常会遇到办卡的问题，银行卡用卡常识包括卡、支付、资金、个人信息及征信安全。缺乏安全常识或致严重损失，因此民企商圈的朋友们需要掌握用卡知识，以保护权益。

1. 安全用卡

正确申办

通过银行正规渠道，了解合约，如实提交材料，跟进进度，核对收卡地址，检查信封。

妥善保管

不随意放置、转借，与身份证分开，谨慎提供卡号，核对账单，销毁凭证，补卡时剪毁旧卡。

安全使用

刷卡不离视线，注意自助机器异常，遮挡密码输入，网购用安全网站，保护个人信息。

2. 银行卡使用事项六点

- ✦ **设限与提醒：**设支付限额，开通提醒，异常即联系银行。
- ✦ **保护信息：**保管好卡片信息、密码、验证码，注重支付安全。
- ✦ **保护征信：**不良记录影响贷款、工作等。
- ✦ **应对盗刷：**发现伪卡欺诈，立即挂失。
- ✦ **禁出租转借：**违规且易被盗刷，或担连带责任。
- ✦ **分期注意：**看清合同，记清还款日期金额，了解提前还款条件。



3. 支付安全需牢记

- ✦ 切勿转发短信验证码。
- ✦ 勿将银行账户密码与互联网邮箱、购物平台、游戏账户等密码全部设置为同一密码。
- ✦ 勿设置简单易猜测的密码。
- ✦ 在安全的网络环境下使用手机银行和网上银行。
- ✦ 开通账户交易通知功能，及时发现异常情况。
- ✦ 不点击、不扫描来源不明的链接和二维码。
- ✦ 不轻易将个人信息泄露给他人。
- ✦ 加强对手机等智能终端的安全管理。



三、征信知识篇 >>>



诚信是重要价值理念，是衡量社会文明的重要标志。党的十八大以来，培育践行诚信等社会主义核心价值观渐成全社会共识。诚与信紧密相连，诚信是信用基础，信用是诚信表现。个人信用是社会信用基础，个人失信或致集体失信，个人信用体系建设意义重大。

民企商圈朋友们应该了解的征信知识：

1. 个人信用报告——“经济身份证”

个人信用报告全面真实记录个人借债还钱、遵守合同情况，广泛应用于贷款、信用卡审批、任职资格审查等众多活动，保持良好信用记录至关重要！

2. 信用报告包含信息

	个人基本信息	如国籍、姓名、证件号码等识别身份的信息
	信息概要	描述信贷信息构成、逾期违约等情况
	信贷交易信息明细	详细反映借钱还钱历史
	公共信息明细	包含行政处罚、奖励及法院失信被执行人等信息
	本人声明	对报告事项的解释
	异议标注	提出异议的信息
	查询记录	记录过去2年内的查询情况

3. 信用报告查询方式

线上渠道

可通过中国人民银行征信中心官网、合作商业银行电子银行渠道、银联云闪付等获取

线下渠道

到征信中心服务窗口、自助查询机，开通权限的商业银行智慧柜员机等查询

征信查询途径

中国人民银行征信中心 官网：www.pbccrc.org.cn
客服电话：400-810-8866 微信公众号：中国人民银行征信中心

4. 建立良好个人信用的方法

- ★ 及时偿还债务，按时足额还款是关键。
- ★ 审慎申请信用卡和贷款，避免频繁申请。
- ★ 避免信用卡过度消费，控制在合理范围并按时还款。
- ★ 定期查询信用报告，及时发现纠正错误信息。
- ★ 谨慎为第三方担保，防止其贷款问题影响自身信用。
- ★ 关注个人信息安全，保管好证件，防范泄露风险。



5. 不良信用记录会影响办理银行贷款、申领信用卡难度增大甚至被拒；影响就业录用、任职资格审查；被列为失信被执行人，会限制高消费，影响出行，还可能面临财产强制执行。

6. 正确认识不良信用记录，无“征信修复、洗白”概念，相关说法属虚假宣传。当事人应结清逾期本息，5年内保持良好信用习惯。征信机构对个人信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为5年；超过5年的，应当予以删除。

四、投资适当篇 >>>



1. 常见的投资理财工具

- ◆ **银行储蓄**: 最基础的理财方式，分活期和定期两种，受《存款保险条例》保护。
- ◆ **银行理财产品**: 由银行开发设计或代销。按风险等级分R1低风险到R5高风险五类，供保守型至进取型等不同消费者选择；还可依产品到期日、预期收益类型等细分。
- ◆ **国债**: 国家发行，由国家财政信誉担保，信誉度和安全性极高。
- ◆ **基金**: 分货币型、债券型和股票型基金。货币型基金投资短期资金市场，风险低、收益稳；债券型基金投资债券；股票型基金投资股票市场。通常货币型基金风险低，股票型基金风险高。
- ◆ **股票**: 投资者通过二级市场购入和卖出股票。受国家宏观经济形势、行业发展动向、公司经营情况和业绩表现等因素影响，具有一定波动性。



2. 投资理财讲适当

投资理财“三适当”，即把合适的产品或服务通过合适渠道提供给合适的消费者。金融机构需依据消费者风险承受能力、投资目标、财务状况和需求等，推荐适宜的产品和服务。

(1) 风险承受能力

评估消费者资金损失容忍度和可能风险后果，产品应与风险偏好匹配，不向低风险承受者推荐高风险产品。

(2) 投资目标

消费者投资目标可能是资本增值、收入产生或保本等，推荐产品应与目标一致，助力实现财务规划。

(3) 财务状况

考虑消费者的财务状况，包括其资产、负债、收入和支出等。产品需适应消费者的财务状况，避免推荐可能导致财务负担过重的产品。

(4) 消费者需求

了解消费者的个人需求，包括投资期限、流动性需求、预期回报等。产品应满足消费者的特定需求，而不是仅仅基于产品本身的销售考量。

3. 表达诉求“五步走” 做理性金融消费者

- ◆ **协商解决**: 金融消费者与金融机构产生争议，可先向金融机构投诉，此途径成本小、效率高。
- ◆ **申请核查**: 向网点上级机构申请核查，核查机构应对投诉处理过程、时限和结果进行核查，告知投诉人。
- ◆ **请求调解**: 若未自行协商和解，可请求第三方机构调解，利于公正合理解决纠纷。
- ◆ **申请仲裁**: 经第三方调解未达成一致，当事双方可申请仲裁。
- ◆ **提起诉讼**: 金融消费者可向法院提起诉讼。

五、防骗反诈、防范非法集资篇 >>>

1. 什么是电信网络诈骗？

2022年9月2日全国人大常委会表决通过了《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，这部法律自2022年12月1日起施行，其中规定电信网络诈骗，是指以非法占有为目的，利用电信网络技术手段，通过远程、非接触等方式，诈骗公私财物的行为。

民企商圈朋友们来到了新的城市也要注意防范电信诈骗和非法集资。



2. 防范非法集资的宣传经常出现在大街小巷，什么是非法集资？

非法集资是指未经国务院金融管理部门依法许可或者违反国家金融管理规定，以许诺还本付息或者给予其他投资回报等方式，向不特定对象吸收资金的行为。

非法集资具有非法性、利诱性、社会性

3. 非法集资有哪些表现形式呢？

根据国务院2021年5月施行的《防范和处置非法集资条例》中第十九条相关规定，对本行政区域内的下列行为，涉嫌非法集资的，处置非法集资牵头部门应当及时组织有关行业主管部门、监管部门以及国务院金融管理部门分支机构、派出机构进行调查认定：

- ◇ 设立互联网企业、投资及投资咨询类企业、各类交易场所或者平台、农民专业合作社、资金互助组织以及其他组织吸收资金；
- ◇ 以发行或者转让股权、债权，募集基金，销售保险产品，或者以从事各类资产管理、虚拟货币、融资租赁业务等名义吸收资金；
- ◇ 在销售商品、提供服务、投资项目等商业活动中，以承诺给付货币、股权、实物等回报的形式吸收资金；
- ◇ 违反法律、行政法规或者国家有关规定，通过大众传播媒介、即时通信工具或者其他方式公开传播吸收资金信息；
- ◇ 其他涉嫌非法集资的行为。

4. 非法集资常见手法有哪些？

◆ 承诺高额回报

不法分子编造“天上掉馅饼、一夜成富翁”神话，许诺投资者高额回报。为了骗取更多的人参与集资，非法集资人在集资初期往往按时足额兑现承诺本息，待集资达到一定规模后，便转移资金或携款潜逃，使集资参与人遭受经济损失。

◆ 编造虚假项目

不法分子大多通过注册合法的公司或企业，打着响应国家产业政策、开展创业创新等幌子，编造各种虚假项目，有的甚至组织免费旅游、考察等，骗取社会公众信任。

◆ 以虚假宣传造势

不法分子在宣传上往往一掷千金，聘请明星代言、名人站台，在各大广播电视、网络等媒体发布广告、在著名报刊上刊登专访文章、雇人广为散发宣传单、进行社会捐赠等方式，制造虚假声势。

◆ 利用亲情诱骗

有些非法集资参与人，为了完成或增加自己的业绩，不惜利用亲情、地缘关系，编造自己获得高额回报的谎言，拉拢亲朋、同学或邻居加入，使参与人员迅速增加，集资规模不断扩大。

5. 怎么防范非法集资和诈骗呢？



“收益丰厚、条件诱人、机会难得、名额有限”都很可能是忽悠，一定要警惕、警惕、再警惕，提醒您：



- ◇ 不要轻易相信所谓的高息“保险”、高息“理财”，高收益意味着高风险。
- ◇ 不被小礼品打动，不接收“先返息”之类的诱饵，记住天上不会掉馅饼。
- ◇ 要通过正规渠道购买金融产品。不与银行、保险从业人员个人签订投资理财协议，不接收从业人员个人出具的任何收据、欠条。
- ◇ 注意保护个人信息，关注政府部门发布的非法集资风险提示，遇到涉嫌非法集资行为及时举报投诉。

六、纠纷调解篇 >>>

在金融消费过程中,如果民企商圈消费者遇到权益被侵害的情况,除投诉、诉讼外,是否还有其他快速、经济的维权方法?答案是善用多元化解,可以使您的诉求得到快速响应和妥善处理。

1.什么是金融纠纷多元化解机制?



金融纠纷多元化解机制是指通过第三方机构调解、仲裁、中立评估等非诉讼方式处理金融消费纠纷的机制。其中,调解是指双方当事人以外的第三者,以国家法律、法规和政策以及社会公德为依据,对纠纷双方进行疏导、劝说,促使相互谅解,进行协商,自愿达成协议,解决纠纷的活动。

2.金融纠纷调解有何优点?



中立性

调解组织由金融监管部门管理,调解工作在第三方调解员组织下开展,可以保证调解工作的中立性。



时间短

相比较诉讼动辄数月的纠纷处理时效而言,调解的办结时限一般为受理后的一个月,具有时间短的优势。



无费用

调解不收取费用,相比较诉讼方式(存在诉讼费用、律师服务费用等),具有较高的经济性。



参与方式灵活

调解可采取线上、线下方式开展,具有较高的灵活性。



调解不成可继续维权

调解不成的,消费者仍然可以采取其他维权方式。当然,如调解成功的,双方对其签署的调解协议均负有履行义务。

金融纠纷调解五大优势



中立性



时间短



无费用



参与方式灵活



调解不成可继续维权

3.如何申请金融纠纷调解?

- ✓ 如果消费者对金融机构的处理结果不满意,或机构在规定期限内未处理,消费者可以向纠纷调解组织申请调解。
- ✓ 消费者向纠纷调解组织请求调解的,金融机构无正当理由不得拒绝参加调解。
- ✓ 金融纠纷调解过程是怎样的?



①
调解组织指定调解员,与纠纷双方电话联系确认调解意向。

②
调解组织组织调解。调解员根据双方意愿组织线上调解或线下调解,线下调解的地点可为调解组织或客户、金融机构指定地点。

线上/线下灵活选择



③
调解员出具调解方案。如纠纷双方认可调解方案,则由调解组织出具调解协议,由双方与调解员共同签署;如双方不认可,则调解失败,消费者可采取其他维权方式。