

创优消费环境 激发消费活力

——保护消费者权益我市银行业在行动

3·15 消费者权益日 我们时刻守护您

作为现代经济的“助推器”和“压舱石”，金融业承担着服务实体经济和社会民生的责任，联通千行百业，牵系千家万户。“3·15”国际消费者权益日来临之际，在国家金融监督管理总局长治监管分局的指导下，长治市银行业协会组织各家银行，围绕丰富消费者金融知识、提高消费者风险防范意识和自我保护意识，全面开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，积极践行“客户在哪里，日常宣教就到哪里”的工作理念，努力构建和谐健康的金融消费环境，维护消费者合法权益，激发金融消费活力。

金融消费者8项基本权利

1 财产安全权

金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品或接受金融服务过程中的人身、财产安全不受侵害的权利，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 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，不得做虚假或引人误解的宣传。

3 信息安全权

金融机构应当采取有效措施，严格防控消费者信息泄露风险，保障消费者信息安全。

4 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的意愿，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。

5 公平交易权

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的合法权益，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。

6 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。

7 受教育权

金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织和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和自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

8 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，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

个人征信常识

● 个人信用报告是什么？

个人信用报告是征信机构出具的记录个人过去信用信息的文件，它系统全面地记录个人信用活动、反映个人信用状况。

个人信用报告可以帮助交易各方了解对方信用状况，是个人信用信息基础数据库的基础产品，可以说这就是一张个人经济身份证。

● 个人信用报告记录的是什么？

1. 基本信息：姓名、身份证号、家庭住址、工作单位等。
2. 贷款信息：何时在哪家银行贷了多少款、还了多少款、还有多少款没有还、是否按时还款等。
3. 信用卡信息：办理了哪几家银行的信用卡、信用卡的透支额度、还款记录等。
4. 查询信用报告的记录：计算机机会自动记载何时何人出于什么原因查看了个人信用报告。

● 个人信用报告怎么查询？

1. 网点查询：可到所在地的中国人民银行分支行进行查询，需带上本人的有效身份证件及复印件即可进行查询。
2. 网上查询：中国人民银行征信中心已开放了互联网查询本人信用报告的服务，可登录 <http://www.pbccrc.org.cn/> 根据相关提示操作。

● 如何避免出现不良记录？

- 在日常生活中容易出现不良记录的行为：
1. 信用卡透支消费没有按时还款而产生逾期记录；
 2. 按揭贷款没有按期还款而产生逾期记录；
 3. 按揭贷款、消费贷款等贷款的利率上调后，仍按原金额支付月供而产生的欠息逾期；
 4. 为第三方提供担保时，第三方没有按时偿还贷款而形成的逾期记录。
- 在日常生活中，个人发生信用交易后：
1. 应随时留意还款日期，加强与金融机构信贷员等有关业务人员的联系，按时归还贷款本息或信用卡透支支取。
 2. 在信用卡等停用时，应及时到相关部门办理停用或注销手续。

● 不良信息会保存多久？

根据《征信业管理条例》的规定，征信机构对个人不良信息自不良行为或者事件终止之日（一般为该笔贷款或信用卡欠款还清之日）起保存5年；超过5年的，应当予以删除。

● 不良信息的影响

商业银行及其他金融机构往往会根据个人信用报告所展示的贷款情况及还款情况决定是否发放贷款及贷款金额，因此，当个人征信出现不良时往往会带来许多负面影响，如本人的房贷、车贷等贷款和信用卡往往被拒绝，甚至因为本人的征信问题对配偶的相关贷款申请也会产生消极影响。为避免这些负面影响出现，温馨提醒您：珍爱信用记录，积累信用财富。

● 如何维护好自己的信用记录

1. 注意养成良好的消费习惯和还款习惯，注意还款期限，避免出现逾期，以诚为本，恪守信用，树立良好的信用意识。
2. 妥善安全地进行有关信贷活动，做好关联预警提示。选择合适的还款方式，采取有效的提醒措施，确保每笔贷款和信用卡按时还款。
3. 如果信用报告中已存在不良记录，那要避免再出现新的不良记录，并尽快重新建立个人的守信记录。

● 个人信用报告异议处理及流程

如果个人用户对自己的信用报告有异议，可以通过三种渠道反映出错信息，要求核查、处理：

1. 由本人或委托他人向所在地中国人民银行分支行征信管理部门反映；
2. 直接向中国人民银行征信中心反映；
3. 委托直接涉及出错信息的商业银行经办机构反映。

如果对最终处理结果仍有争议，还可以向中国人民银行征信中心申请在信用报告中加入个人声明。



金融消费者投诉案例分析

随着经济的发展、人民生活水平的提高，消费方式从传统的购买商品、享受服务发展成购买金融产品，接受金融机构提供的广泛服务。加强金融消费者权益保护是金融机构的职责，但该职责是有“边界”的，金融消费者应该理性看待“卖者尽责”，正确理解“买者自负”。

【案例一】 错过开放期导致资金无法赎回

【案例简介】

肖女士在H银行购买理财产品，但到期后，肖女士未及时办理理财资金赎回，错过了理财产品赎回期，该理财资金

已经自动转为购买下一期理财产品，肖女士以银行销售理财信息披露不到位为由投诉。

【处理过程】

经调查发现，肖女士购买的理财产品为开放式产品，可自动循环到下一期，理财经理在销售过程中进行过口头提醒和说明，肖女士也在相关产品合同及购买凭证上签字确认，且在理财产品到期

之前，银行统一发出短信提醒，但肖女士未留意短信内容，导致错过赎回期。后银行建议肖女士可通过办理信用贷款缓解短期资金需求，或为肖女士联系其他理财需求的客户与其进行理财产品转让。

【案例启示】

1. 金融机构在向金融消费者推介、销售银行理财产品、保险投资产品、基金等高风险等级金融产品时，必须履行了解客户、了解产品、将适当的产品（或服务）销售（或者提供）给适合的金融消费

者等义务，并严格落实双录规定。2. 金融投资者要加强自我教育，充分认识金融产品与金融市场中蕴含的风险，树立“卖者尽责、买者自负”观念，对自己的投资决策负责。

【案例二】 征信异议引发金融消费纠纷案

【案例简介】

2016年，消费者张某向银行申请办理创业贷款，但因存在不良征信记录，银

行拒绝为其办理。张某以银行不尊重其合法申请金融服务投诉。

【处理过程】

经调查，张某上学期间曾办过助学贷款，但毕业后未按约定及时还款，累计

产生逾期记录15次。尽管2015年张某已还清贷款，但已形成了不良征信记录。

【案例启示】

1. 金融机构要加强宣传普及金融知识，提高公众信用意识。通过多种宣传途径，引导社会公众关心个人信用状况，在办理贷款、信用卡等业务时注意还款日期，认真对待自己的信用记录。

2. 金融消费者应爱护自己的征信记录。在与金融机构签订借款合同时，要切实掌握合同约定，牢记还款日期，按期偿还借款本息，以免产生不良信用记录，给自己的经济生活带来负面影响。

练就“火眼金睛”识别非法金融广告

生活中，大家常常可以见到与金融相关的广告等宣传行为。在方便人们获取信息的同时，部分不法分子利用多种渠道平台投放非法金融广告，诱导甚至诱骗金融消费者参与非法金融活动。对此，金融消费者要擦亮双眼，认清非法金融广告本质，谨防上当受骗。那么，如何识别非法金融广告呢？金融消费者在识别金融广告真实性、合法性时，可以从金融广告的基本特征和自身风险防范意识及能力两个方面入手。

识别金融广告注意事项

1. 可辨别金融广告主在投放金融广告前是否取得相应的金融业务资质，金融广告的内容是否与所取得的金融业务资质在形式和实质上保持一致，如以投资理财、投资咨询、贷款中介、信用担保、典当等名义发布吸收存款、信用贷款内容的广告。
2. 可辨别互联网平台上发布的金融广告是否具有可识别性，是否显著标明“广告”。
3. 可辨别金融广告是否对金融产品或服务可能存在的风险以及风险责任有合理提示或警示，如标明“投资有风险”字样等。
4. 可辨别金融广告是否对金融产品或服务的未来效果、收益或者与其相关的情况违规作出保证性承诺，明示或者暗示保本、无风险或者保收益。
5. 可辨别金融广告是否夸大或者片面宣传金融服务或者金融产品，在未提供客观证据的情况下，对过往业绩作虚假或夸大表述。
6. 可辨别金融广告是否对投资理财类产品的收益、安全性等情况进行虚假宣传，欺骗和误导消费者。

7. 可辨别金融广告是否违法利用学术机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象作推荐、证明。
8. 可辨别金融广告是否违法宣传国家有关法律法规和行业主管部门明令禁止的活动内容。

消费者如何增强辨别能力

金融消费者通过广告接触金融产品和服务时应先了解相关的基本知识，通过正规渠道咨询专业的从业人员，再结合自身的风险承受能力做出谨慎的选择，坚决远离非法金融活动。金融消费者在接触到金融广告时，在作出最终决定前可以通过如下“三多”步骤来增强自身的辨别能力。

一是多问。涉及具体金融产品的广告，都应取得相应的金融业务资质。可以询问该公司是否具备发行金融产品和投放广告的资质，询问推销人员是否具备从业资格证明，询问产品存在的风险和目标群体。

二是多想。在购买金融产品和服务之前，想一想广告中的金融产品的风险在哪里，自身的风险承受能力有多大。个人应对自己做出的金融决策负责，高收益往往伴随高风险，当金融广告的收益让人心动时，不妨先去做一下风险承受能力测评，了解自身的风险偏好后再做出明智的决策。

三是多学。互联网时代的金融广告层出不穷，金融产品和服务五花八门，让人眼花缭乱，但是金融的本质没有发生变化，金融消费者应通过学习和了解基本的金融知识和技能，培养良好的金融行为习惯和态度，提升自身的金融素养，才能应对不断变化的金融市场。

“3·15”消费者权益保护教育宣传周长治银行业咨询服务电话

银行简称	3·15接待周接待电话	客服电话	银行地址
农发行长治市分行	0355-2118384	0355-2118384	长治市潞阳门北路198号
工商银行长治分行	0355-6248381	95588	长治市太行东街167号
农业银行长治分行	0355-6240363	95599	长治市威远门中路2号
中国银行长治市分行	0355-2052795	95566	长治市太行西街1号
建设银行长治分行	0355-3550367	95533	长治市英雄中路83号
交通银行长治分行	0355-3768997	95559	长治市太行西街406号
邮储银行长治分行	0355-3550082	95580	长治市提马西大街123号(沁芳汇生活广场)
山西银行长治分行	0355-2094495	0351-96588	长治市太行东街269号
华夏银行长治分行	0355-3566666	95577	长治市城北西街141号
浦发银行长治分行	0355-3566018	95528	长治市解放西街16号
渤海银行长治分行	0355-2238666	0351-95541	长治市解放西街28号
晋商银行长治分行	0355-2256676	95105588	长治市城东路288号
中信银行长治分行	0355-3527025	95558	长治市城东路288号
兴业银行长治分行	0355-3717666	95561	长治市威远门中路19号
广发银行长治分行	0355-8179798	4008308003	长治市威远门北路40号万豪大厦
潞州农商银行	0355-6065035	4006669666	长治市府后西街326号
漳泽农商银行	0355-5051225	4001858886	长治市提马西大街299号

银行简称	3·15接待周接待电话	客服电话	银行地址
黎都农商银行	0355-8202634	96518	上党区光明北路与体育二路交叉路口
屯留农商银行	0355-7522945	96518	屯留区奔奔东大街31号
襄垣农商银行	0355-7227877	96518	襄垣县府前南路291号
壶关农商银行	0355-8786726	96518	壶关县北外环环座壹号
长子农商银行	0355-8328426	96518	长子县漳源中路65号
平顺农商银行	0355-8922227	96518	平顺县迎宾路北侧二中以西
黎城农商银行	0355-6568015	4000355116	黎城县桥北路99号
潞城农商银行	0355-6766088	96518	潞城区南华西街501号
沁县农商银行	0355-7024987	96518	沁县定昌镇富民巷23号
沁源农商银行	0355-7992308	96518	山西沁源商业东街31号
武乡农商银行	0355-6365561	96518	武乡县红星大道西1号
长子融汇村镇银行	0355-8437777	4006700027	长子县丹朱镇神农路7号
襄垣融汇村镇银行	0355-7227272	4000060818	襄垣县开元东街6号
屯留三禾村镇银行	0355-7527222	0355-7521666	屯留区麟绛西大街与禹王路十路口东北角
上党区泰都村镇银行	0355-8258885	0355-8206370	上党区光明路中段(职业高中对面)
武乡泽都村镇银行	0355-6380000	0355-6438888	武乡县迎宾街北侧
沁源长青村镇银行	0355-8145777	0355-8595761	沁源县沁河镇新天地步行街2号楼
壶关晋融村镇银行	0355-8873000	0355-8873333	壶关县新建路594号(原龙丽大厦)