



保障金融权益 助力美好生活

3·15

编者按：

“3·15”国际消费者权益日即将到来，在国家金融监督管理总局长治监管分局的指导下，市银行业协会组织各家银行，聚焦“维护权益”主题，全面开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教

育宣传活动。

活动以“保障金融权益，助力美好生活”为主题，一方面宣传金融支持提振和扩大消费、金融机构维护消费者合法权益、为民办实事的亮点举措；另一

方面展示打击非法金融中介活动、营造安全放心消费环境的经验和成果，对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益的非法中介活动开展风险提示，帮助社会公众增强风险意识、提升防范能力。

近年来，以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延，严重侵害了消费者的合法权益，扰乱了金融市场正常秩序。国家金融监管总局提醒广大消费者，应通过正规渠道表达诉求，依法理性维权。

非法代理维权是指某些组织、平台或个人煽动、教唆或者代理客户通过伪造虚假证明、缠诉闹访等，达到“逃废债”“修复征信”“全额免息”等目的行为。

非法代理维权 三种表现形式

第一，宣传信息夸张不实。不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息，声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头，虚构成功案例，诱导消费者。

第二，牟利方式花样繁多。不法分子常以各类“咨询公司”为招牌，向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等，还要求消费者将身份证件、银行卡等交其“保管”，以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金，甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。

第三，“维权手段”涉嫌违法违规。不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报，提供夸大或虚假证据，如编造误导销售、暴力催收等情节，虚假报警谎称身份证丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

非法代理维权 存在的陷阱与风险

第一，面临资金损失风险。消费者一旦签署所谓的“代理维权”协议，不但需支付高额维权费用，还存在个人信息被恶意使用办理小额贷款或申办信用卡等，将会面临资金损失。

第二，面临信息泄露风险。消费者提供个人信息后，可能面临信息被泄露倒卖风险。消费者如想终止“代理维权”，不法分子可能根据掌握的信息，对消费者及亲友进行骚扰恐吓，干扰消费者正常生活。

第三，面临个人失信风险。若消费者因听信代理机构的说辞拖延还款，反而会因为长期未能按时还款承担金融机构逾期滞纳金及罚息，倘若留下征信污点，会影响日后车贷、房贷的申请，严重时可能会成为“失信被执行人”。

第四，面临法律责任风险。不法分子一般不具备法律执业资格，经常会错误引用法律条文，诱导消费者采用涉嫌违法违规手段进行维权，甚至被诱导参与非法集资等，消费者一旦听信教唆，可能被卷入报假警、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

抵制非法代理维权 倡议

第一，理性选择适当产品和服务。请消费者根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力，从正规渠道选择适当的金融产品和服务，提高风险防范意识，勿受“更高收益”“全额退保”等诱惑，购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务，避免产生不必要的纠纷。

第二，依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时，请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求，不可轻信不法分子虚假承诺，切勿受怂恿参与违法违规活动，避免陷入法律风险陷阱。

第三，注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等信息，不轻易委托他人代为办理相关手续，避免个人信息被非法利用、泄露或买卖，避免个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害，应保存相关证据，及时向公安机关报案。

勇担金融为民使命 共筑消费安全防线

——我市银行业开展金融消费者权益保护教育宣传活动

长治市银行业金融机构咨询服务热线及办公地址

银行简称	3·15接待周接待电话	客服电话	银行地址	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	长治市潞州区潞阳门北路198号	屯留农商银行	0355-7522945	96518	长治市屯留区奔神东大街31号
工商银行长治分行	0355-624223	95588	长治市潞州区太行东街167号	襄垣农商银行	0355-7227877	96518	襄垣县府前南路291号
农业银行长治市分行	0355-6240363	95599	长治市潞州区威远门中路2号	壶关农商银行	0355-8786726	96518	壶关县北外环银座壹号
中国银行长治市分行	0355-2052746	95566	长治市潞州区太行西街1号	长子农商银行	0355-8328426	96518	长子县漳源中路65号
建设银行长治分行	0355-3550367	95533	长治市潞州区英雄中路83号	平顺农商银行	0355-8922227	96518	平顺县迎宾路北侧二中以西
交通银行长治分行	0355-3768997	95559	长治市潞州区太行西街406号	黎城农商银行	0355-6568015	4000355116	黎城县桥北路99号
邮储银行长治分行	0355-5635568	95580	长治市潞州区捉马西大街123号(沁芳汇生活广场)	潞城农商银行	0355-6766088	96518	长治市潞城区南华西街501号
山西银行长治分行	0355-2094495	0351-96588	长治市潞州区太行东街269号	沁县农商银行	0355-7024987	96518	沁县定昌镇富民巷23号
华夏银行长治分行	0355-3520938	95577	长治市潞州区城北西街141号	沁源农商银行	0355-7992308	96518	山西沁源商业东街31号
浦发银行长治分行	0355-3566018	95528	长治市潞州区解放西街16号	武乡农商银行	0355-6365561	96518	武乡县红星大道西1号
渤海银行长治分行	0355-2238666	0351-95541	长治市潞州区解放西街28号	襄垣融汇村镇银行	0355-2023733	400060818	襄垣县开元东街6号
晋商银行长治分行	0355-2256676	95105588	长治市潞州区城东路288号	长子融汇村镇银行	0355-8437777	4006700027	长子县丹朱镇神农路7号
中信银行长治分行	0355-3527025	95558	长治市潞州区城东路288号	屯留三禾村镇银行	0355-7521666	0355-7521666	屯留区麟峰西大街与禹王路十字路口东北角
兴业银行长治分行	0355-3717666	95561	长治市潞州区威远门中路19号	武乡泽都村镇银行	0355-6393618	0355-6438888	武乡县丰州镇迎宾街31号
广发银行长治分行	0355-8179798 8566000	4008308003	长治市潞州区威远门北路40号万豪大厦	上党区泰都村镇银行	0355-8258885	0355-8206370 13327553306	上党区光明路中段(职业高中对面)
潞州农商银行	0355-6065035	4006669666	长治市潞州区府后西街326号	沁源长青村镇银行	0355-7983386	0355-8595761	沁源县沁河镇新天地步行街2号楼
漳泽农商银行	0355-5051225	4001858886	长治市潞州区捉马西大街299号	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)
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				

金融消费者8项基本权利

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》，明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范，要求金融机构充分尊重并自觉保障金融消费者的财产权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展经营活动中，这是首次从国家层面面对金融消费者权益保护进行具体规定，强调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 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。

4 保障金融消费者公平交易权

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。

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，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族和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。