

# 中国人民银行深圳市中心支行文件

深人银发〔2015〕40号

---

## 中国人民银行深圳市中心支行关于在2015年“3.15”期间开展“金融消费者权益日”活动的通知

市各金融机构、各非金融支付机构：

为进一步提升金融消费者的权责意识和风险意识，构建和谐和金融消费环境，根据中国人民银行金融消费者权益保护局《关于在2015年“3.15”期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》（银保护〔2015〕3号）要求，我行将于2015年“3·15”期间开展“金融消费者权益日”活动。现就有关事项通知如下：

### 一、活动主题

开展以“权利·责任·风险”为主题的宣传教育活动，宣传新消法规定的消费者拥有的各项法定权利，告知金融消费者

解决金融消费争议的正当渠道和方式。同时，加强对金融消费者的风险意识和为自己决策承担责任方面的教育，引导金融消费者合法合理、理性有序地维护自身权益。

## 二、活动时间

2015年3月9日—2015年3月15日

## 三、活动口号

权利·责任·风险

## 四、活动内容

（一）本次活动的宣传主题之一是宣传“新消法”规定消费者享有的“安全权、知悉权、选择权、公平交易权、索赔权、受教育权、受尊重权”等权利和五种争议解决方式，告知金融消费者依法享有的权利及行使方式、解决纠纷的各种正当渠道以及进行投诉的途径。通过“金融消费者权益日”活动，使金融消费者进一步准确理解自身的各项法定权利，引导金融消费者理性维权。

（二）本次活动的宣传主题之二是强化对金融消费者风险责任意识的教育。加强对金融消费者的风险意识和为自己决策承担责任方面的宣传教育，让金融消费者明白“自享收益”的同时，要“自担风险”。帮助金融消费者提高警觉性，自觉远离和抵制非法金融业务活动，引导金融消费者进行风险自评，根据自身的风险承受能力和相关产品的风险特征，选择适当的金

融产品和金融服务。

## 五、有关要求

(一)各单位应指派专门部门及专人负责此次活动，于3月6日前，向我行报送“2015年3·15金融消费者权益日”活动方案及联系人。

(二)中国人民银行金融消费者权益保护局汇编的《“金融消费者权益日”宣传手册》(见附件)作为本次活动的宣传参考材料，各机构可结合本机构活动情况参考使用。

(三)活动期间，各机构可与本地主流报刊、广播、电视、网络等媒体合作，报道相关内容。各机构应及时总结活动亮点，形成“2015年3·15金融消费者权益日”活动动态报送我行(单篇篇幅一般为1000字以内，并配备2—3张活动现场照片)，我行将对各单位报送材料认真梳理，并筛选出部分动态发布到我行官方网站(shenzhen.pbc.gov.cn)。被采用的动态将按照我行综合评价中金融消费者权益保护评价项目的有关标准予以加分。

(四)活动结束后，各机构要认真总结活动情况和金融消费者反映的突出问题，提出工作意见建议，形成总结材料，于2015年3月19日前报送我行。

(五)上述材料均通过深圳金融网“金融消费者权益保护组”报送。

联系人：欧阳媛媛，陈金森，高洁。

电话：25590240—279，276，179。传真：25598544。

特此通知。

附件：“金融消费者权益日”宣传手册





## “金融消费者权益日”宣传手册

### 1. 新消法第七条规定消费者享有“安全权”。

消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

### 2. 新消法第八条规定消费者享有“知悉权”。

消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

### 3. 新消法第九条规定消费者享有“选择权”。

消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

### 4. 新消法第十条规定消费者享有“公平交易权”。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

#### **5. 新消法第十一条规定消费者享有“索赔权”。**

消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

#### **6. 新消法第十三条规定消费者享有“受教育权”。**

消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

#### **7. 新消法第十四条规定消费者享有“受尊重权”。**

消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

#### **8. 新消法规定的消费权益争议的解决途径：**

新消法第三十九条规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：与经营者协商和解；请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；向有关行政部门投诉；根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；向人民法院提起诉讼。

**9. 金融消费者与金融机构发生纠纷时，可以通过哪些途径解决？**

消费者与金融机构发生纠纷时，可以通过以下途径解决：与该金融机构协商解决；向该金融机构或其上级机构投诉；请求依法设立的第三方机构调解；向该金融机构的监管部门投诉；根据与该金融机构达成的仲裁协议提请仲裁；向人民法院提起诉讼。

### **10. 金融消费者如何进行投诉？**

金融消费者与金融机构产生消费争议时，原则上先向金融机构进行投诉，金融机构对投诉不予受理或在一定期限内不予处理，或金融消费者对金融机构处理结果不满意的，金融消费者可以向金融机构所在地的监管部门进行投诉。金融消费者投诉中举报金融机构违反有关法律、法规、规章等规定的，金融消费者可以直接向金融机构所在地的监管部门进行投诉。

### **11. 金融消费者投诉方式有哪些？**

金融消费者向金融监管部门进行投诉，可以采用来访、电话、书信等形式。

### **12. 国内部分已开通的金融消费者维权热线：**

中国工商银行：95588

中国农业银行：95599

中国银行：95566（信用卡专线：4006695566）

中国建设银行：95533（信用卡专线：4008200588）

交通银行：95559（信用卡专线：4008009888）

招商银行：95555（信用卡专线：4008205555）



中国民生银行：95568

上海浦东发展银行：95528

广东发展银行：4008308003（信用卡专线：95508）

兴业银行：95561

中信银行：95558（信用卡专线：4008895558）

中国光大银行：95595

华夏银行：95577

平安银行：95511-3（信用卡专线：95511-2）

中国邮政储蓄银行：95580（信用卡专线：4008895580）

腾讯财付通：0755-86013860

支付宝：95188

中国银联：95516

中国银监会：010-66277510（银监会信访受理电话，各地银监局有各自的投诉电话）

中国证监会：12386

中国保监会：12378

中国人民银行：12363

消费者投诉举报专线电话：12315

---

内部发送：张建军行长，张庆昉副行长，于松柏副行长；办公室，  
支付结算处。

---

中国人民银行深圳市中心支行办公室

2015年3月4日印发

---