

# 权利. 责任. 风险

## —保护消费者合法权益，维护公平公正的市场环境

保护金融消费者的合法权益，维护公平、公正的市场环境是每一个金融机构的法定义务。财付通公司坚持合法合规经营，将金融安全、消费者权益保护作为公司的生命线，通过多种手段和方式进行维护与保障。2016年12月14日中国人民银行制定印发了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，该办法进一步明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范，并重点在信息披露、营销禁止、格式条款和个人信息保护等方面进行了明确，为金融消费者合法权益保障做出了新的指引。

### 1、信息披露

信息披露是保障金融消费者知情权的重要手段，金融机构提供金融产品和服务的，应向金融消费者披露金融产品及服务的重要内容及保护手段等相关信息。

金融消费者对该金融产品和服务的权利和义务，订立、变更、中止和解除合同的方式及限制；金融机构对该金融产品和服务的权利、义务及法律责任；金融消费者应当负担的费用及违约金，包括金额的确定、支付时点和方式；金融产品和服务发生纠纷的处理及投诉途径；其他法律法规或监管规定就各类金融产品和服务所要求的应当定期或不定期披露或报告的事项及其他应当说明的事项。同时金融机构应当提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动。



### 2、营销禁止

金融机构在进行营销活动时，应当遵循诚信原则，不得侵犯金融消费者所享有的八项权利，不得有虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传及其他营销禁止的行为。

某金融机构在介绍金融理财产品时，未按照实际情况进行宣传，未说明分红的不确定性，而使用了“理财综合收益 255 万元，复合增长率 170%”、“45 岁的王先生，每年投资 30 万元，连续缴费 5 次，总共投资金额 150 万元……将获得红利 829350 元”等语句，夸大产品收益，被金融监管机构处罚。



### 3、文本管理和格式条款

金融机构的格式合同条款及服务协议文本，不得存在误导、欺诈等内容；不得含有减轻、免除己方责任，加重金融消费者责任，限制或者排除金融消费者合法权利的格式条款。

某银行储户章某的银行卡在未离身的情况下，被违法分子盗刷人民币 50 万元。章某将银行告上法庭。法院审理后认为银行卡领用协议中的“凡使用密码进行的交易，视为本人所为，由此产生的后果由本人承担”格式化约定免除了银行责任，加重客户责任，属于不公平的格式条款，故而无效。法院依法判决某银行承担被盗刷金额 70% 损失。



#### 4、个人金融信息的保护

金融机构在收集、存储、保管、使用个人金融信息时，应严格按照法律法规要求进行，不得非法存储、使用、复制、销售个人金融信息。

29 岁的侯某从别人手中非法获得 800 余条银行客户的信息资料并将这些信息上传至某网络文库，供他人下载，获取积分。相关银行了解情况后，立即向警方报案。随后侯某被抓获。根据刑法规定，国家机关或者金融、电信、交通、教育、医疗等单位的工作人员，违反国家规定，将本单位在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息，出售或者非法提供给他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金。窃取或者以其他方法非法获取上述信息、情节严重的，依照前款的规定处罚。



财付通支付科技有限公司

2017 年 3 月 14 日