

“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