

## 信用卡被盗刷？银行有责任

### 国务院明确保障金融消费者八大权利

国务院办公厅日前印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，针对当前我国金融消费纠纷频发现状，提出保障金融消费者的八大权利，即财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等。

近年来“存款失踪”、信用卡被盗刷等现象时有发生。对此《意见》提出，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，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。

针对不少金融机构以夸大收益、回避风险的手段吸引消费者，《意见》特别强调，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。

消费者金融知识欠缺，容易被“忽悠”也是金融纠纷频发的原因之一。《意见》要求金融机构进一步强化金融消费者教育，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及自我保护能力，提升消费者金融素养和诚实守信意识。

发生纠纷后，消费者又常常陷入投诉无门的境地。对此，《意见》要求，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，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

《意见》还提出，金融机构不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得设置违反公平原则的交易条件。

