

2020 年“金融知识普及月”宣传之银行业保险业消费者依法维权十 三问

消费提示一：

一、与消费者相关的法定权益有哪些呢？

答：根据法律法规，金融消费者依法享有“八大权益”：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。

二、消费者与金融机构发生金融纠纷怎么办？

答：当消费者因购买银行、保险产品或者接受银行、保险相关服务与银行保险机构或者其从业人员产生纠纷，应向银行保险机构进行**投诉主张民事权益**。

消费者可以通过拨打金融机构投诉电话、邮寄信件、前往金融机构营业场所等方式进行投诉。

三、投诉时应准备哪些材料？

答：消费者进行投诉，需要提供的资料包括以下内容：

（一）投诉人基本情况，包括：自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式等投诉人的基本情况。

（二）被投诉人的基本情况，包括：被投诉的银行保险机构的名称；被投诉的银行业保险业从业人员的相关情况以及其所属机构的名称；

（三）投诉请求、主要事实和相关依据；

投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章。

四、代理维权是否更有效？

答：不会。银行保险机构投诉**渠道畅通且免费**，消费者可以按照要求提供投诉的相关材料，自行办理投诉事项。当前社会上一些机构打着“代理维权”的幌子，为消费者“伸张正义”，实则为了收取高额代理费。有的代理机构常常阻断金融机构或监管部门与消费者的沟

通渠道，甚至利用消费者的个人信息谋取不正当利益，导致消费者个人信息泄露，严重的还会造成消费者的财产损失。

五、投诉后多久可以收到答复？

答：按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》规定，对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，金融机构会在收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可以延长至30日；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经上级审批并告知投诉人，可以再延长30日。

六、对投诉处理结果有异议怎么办？

答：投诉人对银行保险机构分支机构消费投诉处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起30日内向其上级机构书面申请核查。核查机构应当对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。

七、与金融机构协商不成怎么办？

答：如果消费者与金融机构未能通过协商达成和解，可以申请行业组织或第三方机构进行调解。北京地区银行业消费者可向北京秉正银行业消费者权益保护促进中心申请调解，联系电话为010-88689969；北京地区保险业消费者可向北京保险行业协会合同纠纷调解委员会申请调解，联系电话为010-95001303。**调解均是自愿且免费的。**

八、与金融机构调解不成，还有其他救济途径么？

答：如调解不成，消费者可以根据合同约定或法律规定，向仲裁机构申请仲裁或向法院提起诉讼，由仲裁机构或法院对纠纷进行裁决。

九、发现银行业保险业金融机构或从业人员存在违法违规行为怎么办？

答：发现银行业保险业金融机构或从业人员等（简称“被举报人”）违反相关银行保险监管法律、行政法规、部门规章和其他规范性文件的行为，可向违规金融机构（被举报人）所在地的银行保险监督管理机构进行举报。举报人可以在银行保险监督管理机构的官方网站查询受理举报的通信地址、联系电话、举报受理范围等信息。

十、举报多久可以得到答复？

答：对于**实名举报**，银行保险监督管理机构应当在收到举报之日起 15 日内审查决定是否受理并告知举报人；在受理之日起 60 日内，告知举报人调查意见；情况复杂，可延长调查期限的，延长期限一般不超过 30 日。

按照《银行保险违法行为举报处理办法》规定，对于**匿名举报**，不受上述期限限制，也不用履行相关告知程序。

十一、举报可以撤销么？

答：在举报调查期限内，举报人主动提出撤回举报申请的，视为放弃举报。银行保险监督管理机构不再将调查处理情况告知举报人。

十二、向监管机构举报能解决与金融机构的民事纠纷么？

答：不能。银行保险监督管理机构对被举报的违法行为进行调查后，如确发现违法违规行为，将依法采取相应监管措施或行政处罚，但不能解决消费者与金融机构的民事纠纷，消费者如有民事诉求还是要通过与金融机构协商、第三方调解、仲裁或诉讼的途径进行解决。

十三、投诉、举报时还有哪些需要注意的事项？

答：1. 提出投诉或举报，应当客观真实，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

2. 在现场投诉或举报过程中应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，维护社会公共秩序和投诉举报处理单位的办公经营秩序，切莫因过激或不当维权使自己陷于违法之境。

自成立以来，北京人寿一直高度重视保护保险消费者利益，强化保险保障功能，北京人寿提示保险消费客户要通过正规渠道维权，若保险消费者对保险保障及服务有相关疑问，可直接通过保险公司官网、客服热线等渠道核实情况。