

法国外贸银行股份有限公司在华分行关于 加强金融消费者权益保护工作的指引

我行充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、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、信息安全权等八项基本权利，依法、合规开展经营活动。

(一) 保障金融消费者财产安全权

我行依法维护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。审慎经营，严格区分机构自身财产与客户资产，不挪用、占用客户资金。

(二) 保障金融消费者知情权

我行充分揭示风险，不发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不做虚假或引人误解的宣传。

(三) 保障金融消费者自主选择权

我行在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者消费意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不强买强卖，不违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不附加其他不合理条件。

(四) 保障金融消费者公平交易权

我行不设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不加重金融消费者责任、限制或者排除其合法权利，不限制金融消费者寻求法律救济途径，不减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

(五) 保障金融消费者依法求偿权

我行切实履行金融消费者投诉处理主体责任，接受社会监督。

(六) 保障金融消费者受教育权

为了强化对金融消费者的教育，我行积极组织或参与金融知识普及活动，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认识能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

(七) 保障金融消费者受尊重权

我行尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不因金融消费者的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

(八) 保障金融消费者信息安全权

我行采取有效措施加强对第三方合作机构管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。