

金融知识普及月 | 应知应会知识之“金融消费者八大权益”

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定了消费者“九大基本权益”引起广泛关注和传播。

实际上，金融行业也有消费者“八大基本权益”，今天就带大家一起来学习，并通过您身边的小案例，帮助大家轻松掌握金融基础知识！

一、保障金融消费者财产安全权

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。金融机构应当审慎经营，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。

案例导读

毛女士报警称银行卡里的资金“不翼而飞”，经侦查发现，是不法分子伪造毛女士身份证在银行办理银行卡遗失补办业务，工作人员违规操作，在系统无法正常调取二代身份证信息的情况下，以手工输入身份证号码方式进行联网核查，为其办理了相关业务。

金融小贴士

金融套路千万条，财产安全第一条

二、保障金融消费者知情权

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。

案例导读

李先生在某保险公司投保分红保险，投保时，保险公司向其出示了产品说明书、投保提示等相关内容，并明确告知分红收益的不确定性，以及犹豫期权益及后续退保可能产生的损失等相关内容。

金融小贴士

虚假宣传都别信，风险提示要看清

三、保障金融消费者自主选择权

金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，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，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

案例导读

黎女士到某银行办理定期存款，工作人员向其推荐投资理财产品，黎女士担心理财产品有风险，工作人员尊重客户的选择，表示以后有投资理财需求再为其服务。

金融小贴士

强买强卖后果糟，自主选择请记牢

四、保障金融消费者公平交易权

金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、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。

案例导读

张先生有仔细阅读相关合同条款的习惯，有一次在签订合同时发现，金融机构涉嫌将本应由其承担的费用转嫁给消费者的情形，立即向该金融机构提出异议。

金融小贴士

诚实守信是根本，公平交易是正道

五、保障金融消费者依法求偿权

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，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

案例导读

范女士到银行办理个人储蓄业务，工作人员向其推荐五年期投资理财产品，范女士误认为是五年期定期存款，表示同意并办理有关手续。后来发现是购买了其他高收益的投资理财产品，遂通过银行大厅公布的投诉电话反映该问题，银行及时受理，并妥善处理范女士的合理诉求。

金融小贴士

合理投诉效率高，依法求偿有成效

六、保障金融消费者受教育权

金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，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，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

案例导读

姚先生到保险公司办理业务，在等候过程中，从“公众教育宣传栏”随手拿了份彩色折页翻看，发现彩页介绍的新型诈骗手法跟近日收到的陌生电话“套路”基本相似，前往咨询台深入了解后基本判定是遇到了诈骗电话，庆幸当时因忙碌，未及时回应，幸免于了一场骗局。

金融小贴士

金融素养是块宝，接受教育早起跑

七、保障金融消费者受尊重权

金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

案例导读

为响应国家适老尊老号召，金融机构推出适老智能服务，并在营业厅配备老花镜、轮椅等适老便民设备，充分尊重和满足老年客户的差异化需求。

金融小贴士

差别对待惹人恼，充分尊重不可少

八、保障金融消费者信息安全权

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，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。

案例导读

目前市场上个人消息泄露问题突出，信息泄露可能引发的一系列推销电话或短信骚扰，令消费者备受困扰，尤其金融行业，稍有不慎，可能引发消费者资金损失。对此，金融机构纷纷出招。例如，A金融机构在与第三方服务供应商合作过程中，采取了个人信息脱敏、加密传输等措施，保障消费者信息安全。

金融小贴士

个人资料不外传，信息安全保障好



保障金融消费者八大基本权利
切实维护金融消费者合法权益