

金融消费者八项权益，您都了解吗？

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(以下简称《管理办法》)已于2023年3月1日实施，金融消费者依法享有八大权益，您都了解吗？作为金融消费者的我们又应如何维护自身的权益呢？

➤ 以下将通过八个案例讲解带您了解金融消费者八项基本权益

一、财产安全权

案例：王奶奶接到电话声称其儿子生病住院，需要钱医治，于是王奶奶前往银行办理转账业务，工作人员发现王奶奶并不认识收款人，于是表示要帮忙核实事情真伪，方能为其办理汇款业务。王奶奶非常着急，认为银行是多此一举，是耽误自己儿子做手术的时间。在本案例中银行看似多此一举的做法，实则是在保护消费者的财产免受不法分子的侵害，保护其财产安全权。

详细释义：金融消费者在购买、使用商品和接受金融服务时，享有财产安全不受损害的权利。银行保险机构应当审慎经营，保障消费者财产安全权，采取有效的内控措施和监控手段，严格区分自身资产与消费者资产，不得挪用、占用消费者资金；落实消费者身份识别和验证，不得伪造、冒用他人身份的客户开立账户。

二、知情权

案例：陈先生购买了一款理财产品，工作人员表示该产品存满5年，除本金和利息外还可以获取红利。后陈先生家人经阅读

产品详细介绍发现该产品是一款保险产品，需等购买人到 70 岁时合同方到期，若提前支取则将直接损失本金。该案例中工作人员未履行告知义务，没能准确、全面地告知产品的相关信息及风险，侵犯了消费者的知情权。

详细释义：金融消费者享有在购买、使用的商品或者接受服务前，知悉产品特征的权利。银行保险机构应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露。对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。

三、自主选择权

案例：谭女士因资金使用需要向某机构申请信用贷款，在办理贷款过程中，工作人员称需同时购买另一款保险产品，否则无法申请贷款。最后谭女士无奈只能听从购买保险产品。本案例中工作人员没能在公平、自愿的前提下推介金融产品，存在违规搭售行为，侵害了消费者的自主选择权。

详细释义：金融消费者享有自主选择商品或服务的权利。银行保险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。

四、公平交易权

案例：吴先生在某机构申请办理了一笔抵押贷款业务，在签订相关业务合同时发现协议里有“本产品因内部规定，消费者不得因任何原因申请提前还款”的条款约定。在本案例中该机构制

定的合同条款侵害了消费者的公平交易权，消费者可主张该条款无效。

详细释义：金融消费者享受公平交易的权利。银行保险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。

五、依法求偿权

案例：小王因失业导致无法按时还款，一天在某社交平台上看到一则广告称有“专业团队”可以代办停息挂账、逾期协商、征信洗白等业务。小王于是向该“专业团队”提供了自己的身份证、银行卡等个人信息，并支付了 5000 元的投诉代理费用。后又在该“团队”指示下，拒不接听金融机构的电话，也不出面与金融机构协商，直到小王收到法院的传票，“专业团队”失联了，他才意识到事态发展的严重性。实际上，上述所谓“专业团队”打着帮助客户维权的幌子，诱导金融消费者进行不正当维权，趁机骗取高额费用。

详细释义：金融消费者在购买金融产品或接受金融服务过程中，除因自愿承担已经提示的风险而造成的损失外，遭受人身、财产损害时，金融机构确有责任的，金融消费者有向金融机构要求赔偿的权利。金融消费者可通过金融机构公布的官方渠道与金融机构协商解决，在双方协商不成的情况下，可通过调解、仲裁、诉讼等方式解决。

六、受教育权

案例：李大爷因听信邻居哄骗到某银行机构申请办理银行卡，欲将本人银行卡出租给邻居使用。银行工作人员在察觉其异常后向李大爷宣传了买卖银行卡的不良后果，李大爷听后认识到了问题的严重性，遂放弃开卡并对银行表示感激。该案例中银行机构能积极开展金融知识普及教育，保护了消费者的受教育权。

详细释义：金融消费者享有参与金融知识普及活动的权利。银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。

七、受尊重权

案例：张女士前期因腿部疾病做了手术，目前出行只能依靠轮椅。某天张女士前往某银行办理社保卡业务，银行工作人员发现张女士行动不便，立即派员协助张女士通过银行门口右侧“残疾人通道”进入银行，并顺利协助其办理相关业务。

详细释义：金融消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有获得尊重和平等对待的权利。银行保险机构在提供服务过程中，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、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

八、信息安全权

案例：客户周女士的女儿身居国外，她想要帮女儿到银行查询并打印其名下的一个国内银行账户明细。因周女士没有其女儿的授权委托书且未能与其女儿电联核实，银行工作人员便拒绝为

其办理查询业务。刘女士对银行的这一做法表示不理解，认为银行工作人员故意不配合。在本案例中银行未给周女士办理此项业务实际上是为了更好地保护消费者金融信息安全，根据规定金融机构不得在未经金融消费者授权或同意的情况下向第三方提供消费者金融信息。

详细释义：金融消费者享有个人信息和隐私受保护的权利。银行保险机构处理消费者个人信息，应当坚持合法、正当、必要、诚信原则，切实保护消费者信息安全权。

➤ 金融消费者如何维护自身的合法权益

一、积极参与金融知识普及活动，提升金融素养

日常生活中我们要积极学习金融知识，掌握金融消费者基本权利，不断提升自身金融素养。选择有资质的金融机构所提供的金融产品和金融服务，办理业务过程中主动向金融机构工作人员了解金融产品或服务的具体内容、特点以及风险，仔细阅读相关协议合同条款，配合工作人员完成身份核实、面签、“双录”等手续，留存相关业务凭证，便于作为日后维权的充分证据。

二、当自身权利受到侵害时，应如何理性维权

一旦自身权利受到侵害时，我们切记不轻信任何“代理维权”“代理退保”组织，不缴纳所谓维权费用，不故意寻衅滋事阻碍金融机构正常营业。可通过以下正当途径寻求帮助理性维权，提出合理诉求，维护自身权利。

1.现场协商

在业务办理现场发生金融消费纠纷时，可先与金融机构工作

人员现场沟通，提出合理诉求，争取当场协商解决相关问题。

2.电话或线上渠道维权

当金融消费者已离开营业现场或现场协商无法解决纠纷时，可通过金融机构在营业网点公布的投诉专线、客服电话等渠道进行投诉。

3.向金融机构监督管理部门寻求帮助

当向金融机构发起现场及线上投诉仍无法解决投诉问题时，可向金融机构监管部门进行投诉或信访，或向金融监管部门主管的第三方金融纠纷调解机构提出调解申请，争取使用非诉方式快速解决纠纷问题。

4.寻求司法途径帮助

当以上途径仍未能达到维权效果，金融消费者可进而通过向仲裁机构申请仲裁或向人民法院起诉，通过法律途径来维护自身合法权益。