

“三招” 保护金融消费者权益

长沙银行投资者教育基地



故意泄露信息的中信银行，掉进了池子里

01

金融消费者的**八项基本权利**

金融消费者 的“八项”合法权利

- ◆ 知情权
- ◆ 自主选择权
- ◆ 公平交易权
- ◆ 财产安全权
- ◆ 信息安全权
- ◆ 受教育
- ◆ 受尊重
- ◆ 依法求偿权



国务院办公厅
《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》



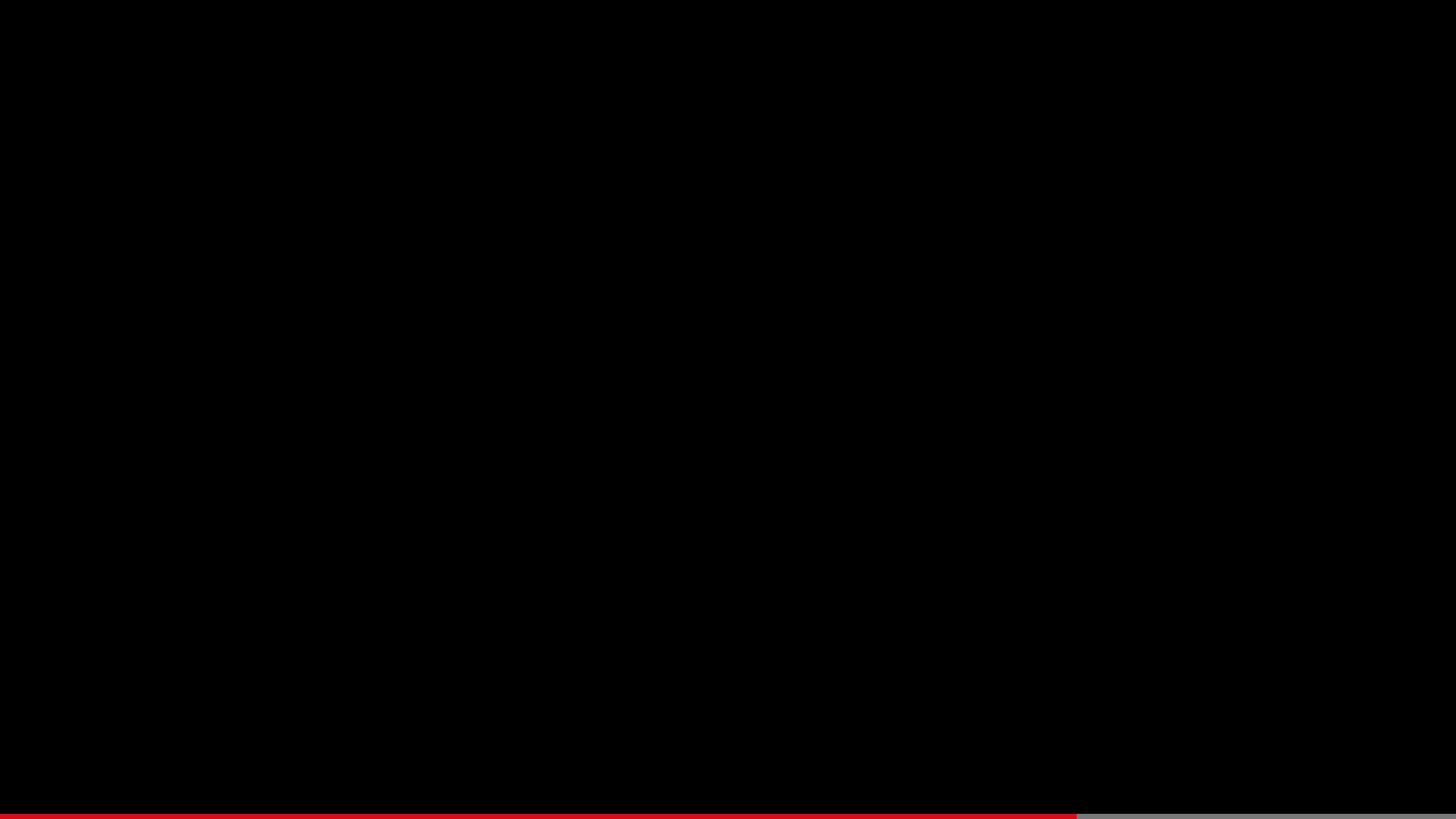
02

“三招” 保护金融消费者权益

问

第一招







自助服务机



网上银行



手机银行



个人证券开户

- 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。
- 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。



《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》
国办发〔2015〕81号

慎

第二招



案例 分享

客户投诉内容：

- 1、客户信用卡**被熟人盗刷**并产生5000元费用并逾期；
- 2、客户认为**银行在没有通知他的情况下将信用卡的额度从1.2万元上调至5万元**，侵犯了其合法权益。

调查情况：

- 1、银行并未侵犯金融消费者的“知情权”；
- 2、客户因个人信息泄露被盗刷。



维

第三招



我要维权

1、金融机构

- 银行客服热线
- 银行消保直拨电话

2、金融监管机构

- 中国人民银行维权热12363
- 中国银保监会维权热12378
- 中国证监会热线12386

3、调解仲裁诉讼

- 向消保协会申请调解
- 提请仲裁机构仲裁
- 向人民法院提起诉讼

《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》

金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，原则上应当先向金融机构投诉。金融机构对投诉不予受理或者在一定期限内不予处理，或者金融消费者认为金融机构处理结果不合理的，金融消费者可以向金融机构住所地、争议发生地或者合同签订地中国人民银行分支机构进行投诉



凡是不懂你就问，
产品风险和收费
影响决策的信息，
问个明白再消费；

凡是投资需谨慎，
合同条款仔细认，
选择产品要匹配
公平合理是必备；

凡是权益有纠纷，
投诉电话解你困，
银行监管无论谁，
权益保护有准备！

谢谢大家
