

普及金融知识 · 提升金融素养 · 共建清朗网络 · 共享美好生活

# 以“案”为例 ——消保权益三步走

长沙银行投资者教育基地

# 目录Content

---

01 消保权益“八”知晓

02 以“案”为例，请听题

03 授之以“鱼”把家还

长沙银行

A tall, modern skyscraper with a glass facade, identified as the Changsha Bank building. The building is partially obscured by a red overlay on the left side of the image. The sky is blue with some clouds.

消

保

金融消费者

金融消费者权益

作为金融消费者，我们拥有哪些权益？

01

# 消保权益“八”知晓

金融消费者的八大权益  
我们一起来学习

财产安全权

受尊重权

自主选择权

信息安全权

知情权

依法赔偿权

受教育权

公平交易权

金融消费者  
八大权益

## 财产安全权

金融机构应按照规定保障金融消费者的财产安全，**不得挪用、占用客户资金**

01

## 受尊重权

相关机构需要尊重消费者的民族风俗习惯，**不得歧视、差别对待**

02

## 知情权

金融机构应当**及时、真实、准确、详细**地向金融消费者说明可能影响决策的因素，**不得虚假宣传**

03

## 受教育权

金融机构应加强消费者教育，组织金融知识普及活动，使消费者**提高认知能力**和**自我保护能力**

04

## 自主选择权

金融机构应依法严格**尊重消费者意愿**，消费者自主选择、决定要不要买金融产品或服务

05

## 依法求偿权

金融机构应在内部建立多级投诉机制，完善投诉程序，建立投诉查询系统，提高消费者**投诉效率**，**接受监督**

06

## 信息安全权

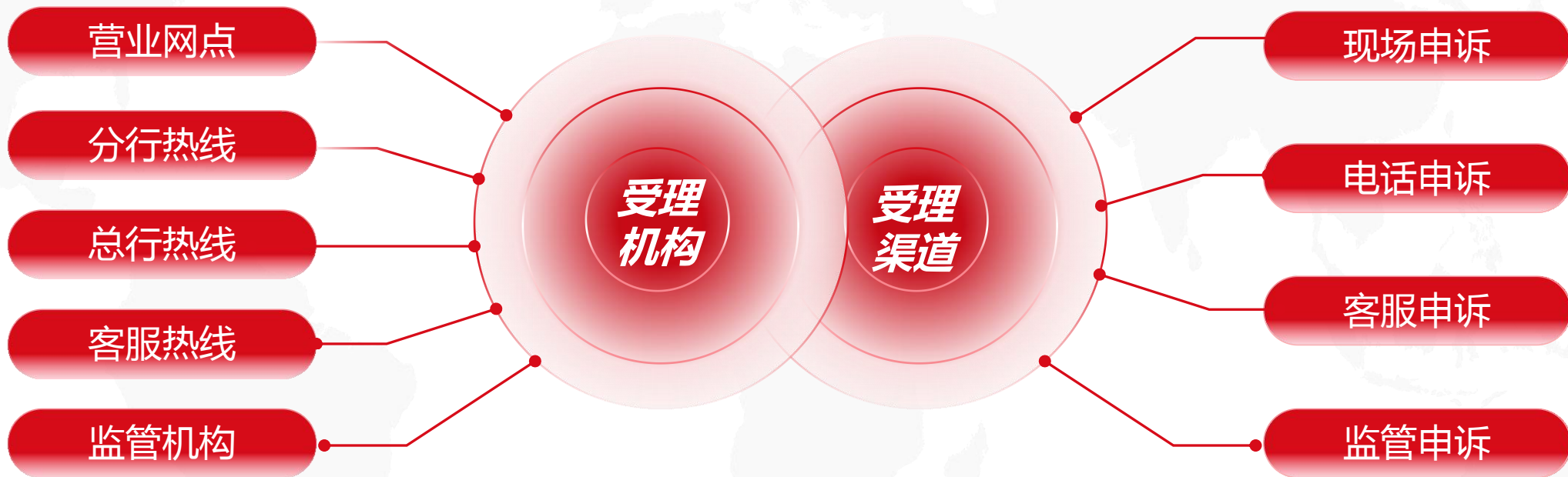
金融机构应严格防止消费者的信息泄露，**保障消费者信息安全**

07

## 公平交易权

金融机构不得设立**不公平**的交易条件，不得**阻拦**金融消费者走法律救济途径，不得减免本机构损害消费者合法权益时的民事责任

08



# 02

## 以“案”为例，请听题

三个案例带您了解身边的消保故事  
咱们来评评理



## 夫妻间代理，钱款何去何从

甲乙系夫妻，甲代乙存了一笔5万元5年期定期存款。两年后甲乙感情破裂开始分居。

乙因急事需动用这笔未到期的定期存款但一时找不到存单，遂拿着身份证到银行申请挂失。甲无意间得知乙挂失存单的事，立即持自己保管的存单、身份证和结婚证通知银行，称钱是自己的，要求银行不要对乙进行支付。

乙在七日挂失期满后到银行取款，却被银行告知不予支付，要求乙与甲协商好后再来取。

是谁的，不是谁的

代办不可“取”

## 撤销交易，谁对谁错

甲某向异地乙某借记卡账户存入款项，填写了存款凭条，并签署了本人的姓名。

银行柜员按甲某的指令完成交易后，甲某以其与乙某的商业谈判破裂为由，要求银行柜员撤销该笔交易，将钱款退还。

银行柜员拒绝了甲某的要求，称应由甲某自己与乙某联系退款事宜。

甲某表示不能理解柜员的做法，遂向该银行客户服务中心投诉。

确认一“点”能回否

谨慎操作为王道

## 理财投资如何选

马女士，任职于一家外企，生活优越，但工作紧张，没有时间打理个人财富。

某年股市行情尚佳，身边的同事纷纷进场炒股，但马女士觉得炒股不符合自己的需要，选择了某银行推出的与基金挂钩的“激进型”理财产品。

同年该款产品实现了预期收益，随着次年股市进入熊市，马女士身边许多在股市里的朋友都被深度套牢，而马女士的产品仍保住了本金。

马女士为准备结婚，赎回了该款产品，选择购买了开放式理财产品。

**“谁”才是最好的**

**适合的才是最好的**

03

# 授之以“鱼”把家还

五“不”五“要”请记牢

# 五“不” 五“要” 是关键

## 五“不”

没有**金融许可证机构**不去

没有**正常往来的款项**不付

没有**公示的项目费用**不交

没有**弄懂的银行产品**不买

没有**风险提示的合同**不签

## 五“要”

**个人信息**要保密

**银行资讯**要充分

**消费行为**要合法

**消费权益**要维护

**权益受损**要投诉

# 感谢观看

## 以案为例 贴心为您

长沙银行投资者教育基地