

## 金融消费者权益保护基础知识及案例

**金融消费者**是指在中华人民共和国境内购买、使用金融机构销售的金融产品或接受金融机构提供的金融服务的自然人。

**金融消费者进行金融消费时应注意：**

（一）全面了解将要进行交易的相关信息，充分了解风险。不要相信无风险、高收益的产品。结合自身实际情况进行分析，适合他人的产品不见得一定适合自己，不要盲目购买。

（二）索要对收益和风险加以清楚陈述的书面投资描述，不要仅仅相信金融机构营销人员的口头承诺，营销人员的口头承诺在发生纠纷时无法作为证据使用。

（三）每一笔交易完成之后，请仔细核对交易凭证。同时应注意收集交易凭证，以便在发生纠纷时作为证据使用。

（四）如果可能的话，定期到金融机构查询自己的账户信息，及时掌握账户变化情况。

（五）完整、准确填写各种文书、合同及资料。不要在表格中留下空白处，不要随意由他人代为签字盖章，以免产生不必要的麻烦。

**金融消费争议**是指金融消费者与金融机构之间因购买、使用金融产品或接受金融服务产生的争议。

金融机构与消费者进行交易时，应当遵循**自愿原则、平等原则、公平原则、诚实信用原则**。

**金融业消费者权益保护工作的原则**包括：

（一）金融消费者权益保护的重点是购买或接受金融机构产品或服务的自然人；  
（二）在产品或服务的设计、审批、营销及售后评估等全过程中，金融机构有义务落实消费者权益保护的相关要求；  
（三）在面向消费者的金融宣传教育活动中，金融机构要主动承担起社会责任；  
（四）与消费者发生纠纷后，金融机构有责任受理并妥善处理

消费者的投诉。

**坚决贯彻国务院消保工作文件精神，切实保护消费者合法权益：**

（一）建立金融消费者适当性制度。金融机构应当对金融产品和服务的风险及专业复杂程度进行评估并实施分级动态管理，完善金融消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测评制度，将合适的金融产品和服务提供给适当的金融消费者。

（二）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。

（三）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。知情权，是指在金融消费中，金融消费者享有知悉其购买、使用产品或接受服务的真实情况的权利，以及金融消费者享有被及时、真实、准确、全面地披露可能影响其决策的信息的权利。

（四）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。

（五）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。

（六）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级投诉处理机制，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。依法求偿权，是指金融消费者在银行消费过程中，除因自愿承担金融机构已提示的风险而造成的损失外，遭受人身、财产损害时，如金融机构有责任的，有向金融机构提出请求赔偿的

权利，这项权利也是金融消费者安全权的应有之义和自然合理的延伸。

（七）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。金融消费者获得的“有关知识”应包括有关消费观的知识、有关市场的基本知识、有关商品和服务方面的基本知识及有关消费者权益保护方面的知识。

（八）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。

（九）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。金融消费者对其基本信息与财务信息享有不被金融机构非相关业务人员知悉、及不被非法定机构和任何单位与个人查询或传播的权利。

**为更好地对金融消费者相关权益进行解读，以下选取个别金融消费者的案例分析与大家共享，希望为您在今后的金融消费生活中带来一些提示。**

### **个人信用记录——您的“经济身份证”**

案例：2010年5月，某楼盘客户孙某，前往某行要求办理住房按揭贷款。客户经理审核发现：孙某收入稳定。夫妇两人没有购房记录，符合首套房的政策。但是查询个人信用报告时，发现孙某本人有着十二次逾期记录。通过面谈得知，由于孙某信用意识淡薄，总是遗忘还款日期。因此，他不能获得按揭贷款，从而失去了一次购房的机会。孙某表示，今后将增强信用意识，关爱信用记录。

解读：在我国，个人征信系统已经覆盖全国。这个系统为5亿多人建立了信用档案，保存了5000多万人的信贷记录。这为银行了解个人信用记录、贷款审查、防范信贷风险，以及帮助个人积累信用财富、获得更优惠的金融服务等方面将发挥越来越重要的作用。大家都应该从我做起，按时归还每一笔贷款，缴清每一笔费用，一点一滴地为自己积累信用财富。

## 泄露银行卡信息被盗刷案

案例：同某在某银行开户办理了磁条卡，当日存入 100 元，第二天存入 32800 元，约一小时后，同某持卡查询，发现存入的现金在异地 ATM 机跨行取款（分 4 次，每次 5000 元）和异地银行柜台转账（1 笔、金额 12818 元），被盗资金合计 32818 元。事件发生后，同某将该银行起诉至法院。经法院调查，同某在开立账户至卡内资金被盗期间，曾向他人透露过开户信息及密码，致使该张银行卡被他人复制，并盗走其账户资金。法院认为，原告储户作为存款人负有谨慎保管该卡及卡密码的义务，但其与他人交往中轻信虚构的事实，将其信息和卡密码泄露给他人，致使 32818 元存款被冒领，其对自己损失应承担主要的过错责任。被告银行作为金融机构，不仅应当为储户提供安全的储蓄环境，还应利用其金融优势和高科技手段对自己发行的银行卡进行有效的识别，检验交易的真实性，控制交易风险，但其交易系统未能识别自己发行的借记卡，导致冒领发生，说明其交易系统存在缺陷，应承担一定的责任。结合双方的过错程度，同某承担 70% 的责任，该银行承担 30% 的责任。

解读：作为金融消费者，应妥善保管银行卡及密码，避免他人获得自身银行卡相关信息，对自身资金安全造成威胁。作为银行方面，应提高技术手段，维护金融消费者权益。一是加强银行网点的安全管理，重点监控自动柜员机、银行周边设施，以免被不法分子暗设陷阱克隆银行卡盗取客户资金。二是银行应广泛运用高科技手段验证银行卡真伪，提高银行卡资金安全。三是加强银行网点工作人员业务培训，提高技术运用、鉴别能力，及时发现犯罪线索，保护客户合法权益。