

“权” 不离手

金融消费者必备权益知识

主讲人：长沙银行投资者教育基地

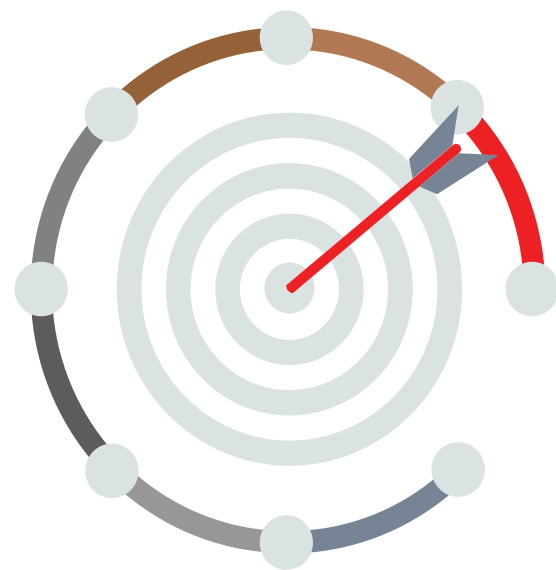
开场活动：利弊发布

1. 全场分为AB两个大组，每个大组又分为若干小组，每个小组人数在4-6人
2. 所有A组讨论学习本门课程对个人的好处，不低于5点，并写在大白纸上；所有B组讨论不学习本门课程个人会有什么危害，不低于5点，并写在大白纸上
3. 培训师指定代表，其他小组做补充
4. 活动时间：8分钟



学习目标

1. 意识到学习金融消费者权益知识的重要性
2. 描述出金融消费者享有的八项权益
3. 识别金融消费者维权渠道并说出维权操作要点





目录

CONTENTS



国家市场监督管理总局
国家消费者协会

一

为何学金融消费者权益

二

认知金融消费者的权益

三

如何维护自身合法权益



—

为何学金融消费者权益

单元活动：卡片分类

- 1.以小组为单位完成卡片分类
- 2.组长负责读出卡片上的题目，集体讨论
- 3.说法正确的卡片正面朝上，错误的背面朝上
- 4.组长有答案的最终决定权
- 5.活动时间：5分钟



(一) 金融消费者的定义

(二) 金融消费者常见套路

(三) 了解权益的必要性



(一) 金融消费者的定义

金融消费者，是指在金融机构购买金融产品、接受金融服务的自然人。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条：消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。



(二) 金融消费者常见套路



信用卡套路



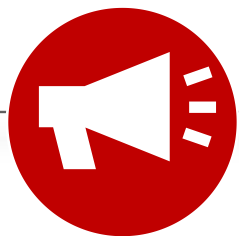
贷款套路



养老套路

(二) 金融消费者常见套路

1. 信用卡套路



“雁过拔毛”

黑中介以“与银行有合作关系，办卡额度高”为诱饵，以“要缴纳相关费用才能使用”为由，欺骗消费者缴纳高额手续费。

提示：
正规渠道申请信用卡不会收取“办卡手续费”。



“过河拆桥”

黑中介以资产审核为由，诱导消费者通过APP或短信验证码进行大额转账或消费，承诺消费者会返还资金。一旦消费者转账，则以“密码错误”等为由，要求消费者再转账一笔大额资金，用以账户解冻，导致消费者因此陷入连环转账骗局。

提示：正规渠道申请信用卡不会要求消费者转账验资。



“空手套白狼”

黑中介以办卡需要为由，要求消费者提供身份证号码、家庭住址、联系方式、工作单位、账户信息等个人敏感信息，再将消费者信息出售给他人或从事非法活动。

提示：妥善保管个人证件，通过在身份证复印件上写明使用用途、“再次复印无效”等字样，防止个人信息被挪作他用。



“鸠占鹊巢”

黑中介以消费者提供的个人资料申请信用卡或贷款后，再对卡片进行恶意透支，不仅侵害了消费者的经济利益，还会导致消费者征信形成不良记录，产生一系列负面影响。

提示：
一旦遇到卡片盗刷，请立即联系银行进行挂失并及时报警。

(二) 金融消费者常见套路

2. 养老套路

养老公寓 “不养老”

2020年，张老经熟人推荐参加了某公司的养老公寓项目。据介绍，该项目建成前，公司以7%的年利率按季付息；建成后，投资人可按市场价格6折入住该养老公寓，若资金不退出，还可享受项目分红，于是张老向该公司转入10万，可是在2021年下半年，客户迟迟没收到返息，也联系不上公司人员，于是前往银行咨询，在银行经理提示下，才意识到可能已被骗。

案例
分享

风险
提示

风险提示

- (1) 高利诱惑不可信，不懂业务要远离；
- (2) 投资不能太大意，需和家人共商议；
- (3) 收益风险成正比，一夜暴富是陷阱；
- (4) 正规渠道买产品，不与个人签协议

(二) 金融消费者常见套路

3. 贷款套路

套路一：网络平台“零息”贷款陷阱

通过“**日息低**”“**零利息**”等虚假宣传，诱导大学生过度消费，导致部分大学生陷入高额贷款陷阱。

非法获取个人信息后，谎称根据国家政策需配合**注销校园贷账号**，其最终目的是诱骗学生将贷款资金转至骗子账户。

套路三：注销“校园贷”陷阱

套路二：网络平台恶意催收

在**非正规**平台贷款后，一旦逾期，可能遭受微信、电话的骚扰及侮辱、恐吓、威胁等**暴力催收**。

假借“**元宇宙**”“**区块链**”等概念进行炒作，宣称“边玩游戏边赚钱”，诱骗学生通过兑换虚拟币等方式进行投资，最终卷款跑路。

套路四：“元宇宙”“区块链”网络陷阱



四大套路

(二) 金融消费者常见**套路**

3. 贷款套路--防骗要诀



理性消费不乱贷，**莫让**
“开学季”变成“欠钱季”



合理借贷要正规，**莫把**
“假李鬼”当成“真李逵”



寻求救济要理智，**莫使**
“校园贷”变成“校园害”

(三) 了解权益的必要性



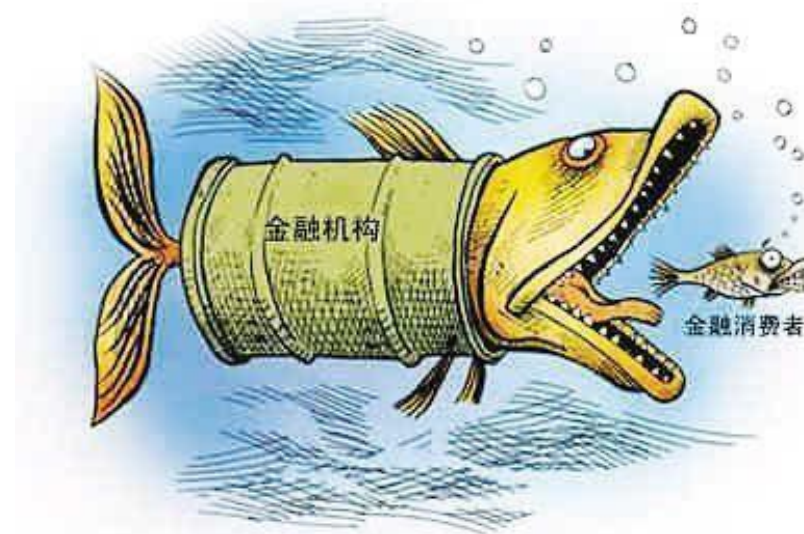
金融消费者处于交易的弱势地位

金融经营具有相对垄断性；
对专业信息具有高度依赖性。



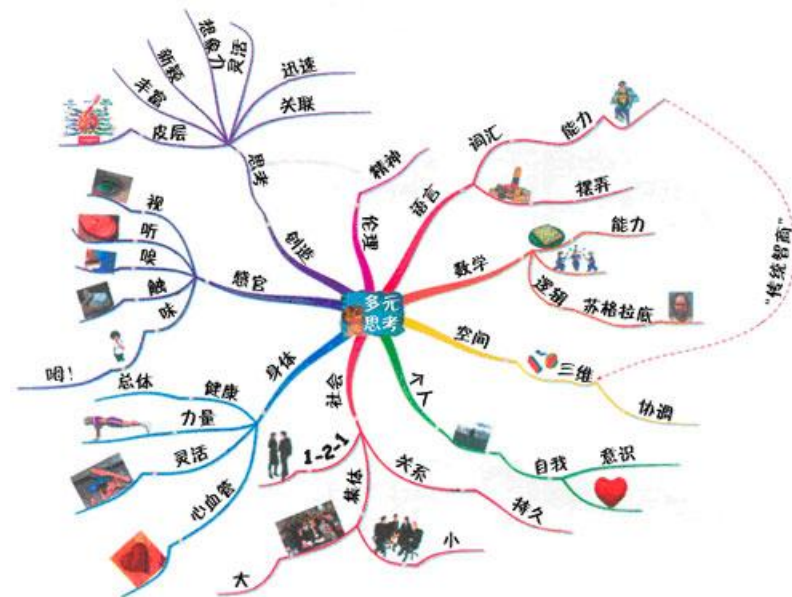
金融消费仍属于生活消费范畴

在现代社会中，个人所参与的中低风险
投资行为应属于生活消费范畴。



单元练习：图形制作

- 1.以小组为单位在规定时间内把本单元所学要点画图
- 2.画出关键要点即可，画图时，不允许看课程笔记
- 3.制作好后，选择一个墙面进行张贴（也可摆放于桌面）
- 4.小组间互相点评，投票选出最佳
- 5.时间：8分钟



了解定义很重要
常见套路要知道
风险提示请记牢
消费权益须知晓





二

认知金融消费者的权益

单元活动：漫游讨论

- 1.以小组为单位，在学习园地旁，针对金融消费者有哪些权益进行讨论
- 2.讨论的答案写在便利贴上，同时张贴在学习园地里
- 3.规定时间到达时，去下一个小组，看对方的答案，并进行补充
- 4.依次轮换小组，直至全部小组观看及补充完毕
- 5.活动时间：5分钟



(一) “八项” 权益明细

(二) “八项” 权益来源

(三) “八项” 权益内容



(一) “八项” 权益**明细**



- 1、知情权
- 2、自主选择权
- 3、公平交易权
- 4、财产安全权
- 5、信息安全权
- 6、受教育
- 7、受尊重权
- 8、依法求偿权

(二) “八项” 权益来源

2015年11月，国务院办公厅发布《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，提出保障金融消费者的八项基本权利，这是首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体规定。



（三）“八项”权益内容

1.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。



(三) “八项” 权益内容

2. 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**。



(三) “八项” 权益内容

3.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。



(三) “八项” 权益内容

4.财产安全权

金融机构应按照法律规定保障金融消费者的财产安全，**不得挪用、占用客户资金。**



（三）“八项”权益内容

5.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。



(三) “八项” 权益内容

6. 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**。



(三) “八项” 权益内容

7. 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。**



(三) “八项” 权益内容

8. 依法求偿权

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。





更好地保护自己

单元练习：有奖竞赛

- 1.全场以小组为单位进行现场答题**
- 2.竞赛题目为抢答题，答题过程中不允许看笔记本**
- 3.每答对一题会获得相应的积分奖励，答错扣分**
- 4.小组组长有答案的最终决定权**
- 5.活动时间：8分钟**

单元练习题目

1.代理人致电某银行客服处理一笔信用卡手续费业务，代理人正确输入了张某身份证号码和密码，客服人员未核实代理人身份，便向代理人提供了张某的信用卡消费情况等个人信息，后张某向银行投诉，银行核实后向张某诚恳道歉，严肃处理了相关员工，并表示将完善工作流程，加强员工培训教育，切实加强消费者个人信息保护，张某表示满意。请问该案例中侵犯了金融消费者的哪项权益（ ）。 E

A、知情权

B、自主选择权

C、公平交易权

D、财产安全权

E、信息安全权

F、受教育

G、受尊重

H、依法求偿权

单元练习题目

2.金融消费者王某投诉B银行，称于2018年3月在该银行办理了60万元一年期定期存款，协议利率为2.1%，并约定存款到期自动转存。但近期取款时发现该笔存款转存后的第二年和第三年利率仅有1.8%，对此不满。

经核实，王某与银行约定的协议利率仅代表第一年定期存款的利率，自动转存后则不适用该利率。接到投诉后，B银行就未能充分解释自动约转利率的适用规则向王某致歉，王某表示理解。请问该案例中侵犯了金融消费者的哪项权益（ ）。 A

- A、知情权
- B、自主选择权
- C、公平交易权
- D、财产安全权
- E、信息安全权
- F、受教育
- G、受尊重
- H、依法求偿权

单元练习题目

3.金融消费者樊某投诉D银行，称因更换手机设备，后欲登录该银行手机APP时被要求必须通过人脸识别才能登录，对此不满。

经核实，D银行在其APP上探索采用人脸识别的技术手段验证消费者的身份信息，将人脸识别登录的技术手段作为消费者身份核验的唯一手段而非辅助手段。接到投诉后，该行向樊某做好风险提示后将其加入了“免刷脸名单”，告知樊某可采用旧设备扫码授权登录，并表示将提供多种安全有效的登录方式进行交叉验证，樊某表示满意。请问该案例中侵犯了金融消费者的哪项权益（ ）。 **B**

- A、知情权
- B、自主选择权
- C、公平交易权
- D、财产安全权
- E、信息安全权
- F、受教育
- G、受尊重
- H、依法求偿权

本单元回顾：传物回顾

- 1.五人1个小组，组长首先拿起一个物品
- 2.活动开始后，物品在小组内快速传递，活动过程中会配有快节奏音乐
- 3.音乐停止，物品在谁的手里，谁就说出本单元的一个收获，其他学员要给予掌声的鼓励
- 4.音乐起，活动继续，共计5次
- 5.活动时间：5分钟



A faint, light gray world map is visible in the background of the slide. A dark gray horizontal band runs across the middle, with a red trapezoidal shape on the left side containing the number '三'.

三

如何维护自身合法权益

单元活动：小组讨论

1.张先生在某银行进行了购房贷款，合约规定提前还款将收取1-6个月的违约金，但张先生实际提前还款时，某银行直接收取6个月违约金。请问如果你是张先生，你会如何来维权？请以小组为单位，针对该问题进行讨论。

2.小组成员逐一发表个人的看法

3.小组组长汇总答案，并代表小组进行发言

4.不同答案可获得对应的积分

5.活动时间：5分钟



本单元目录

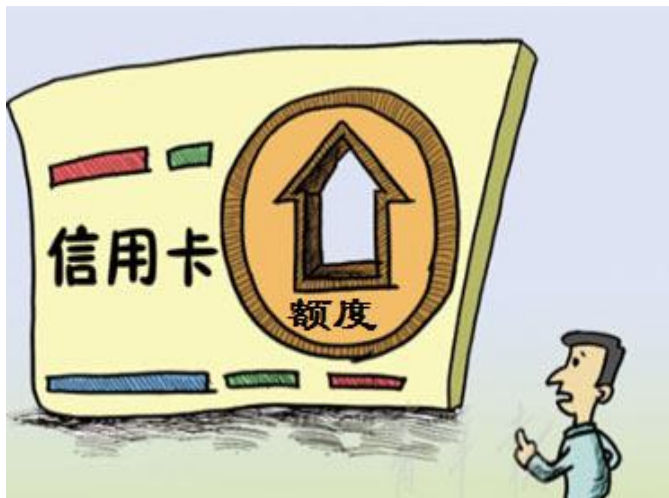
(一) 维权“三部曲”之第一部-问

(二) 维权“三部曲”之第二部-慎

(三) 维权“三部曲”之第三部-维



(一) 维权“三部曲”之第一部——问



信用卡：年费、还款期限、还款提示、默认开通的功能



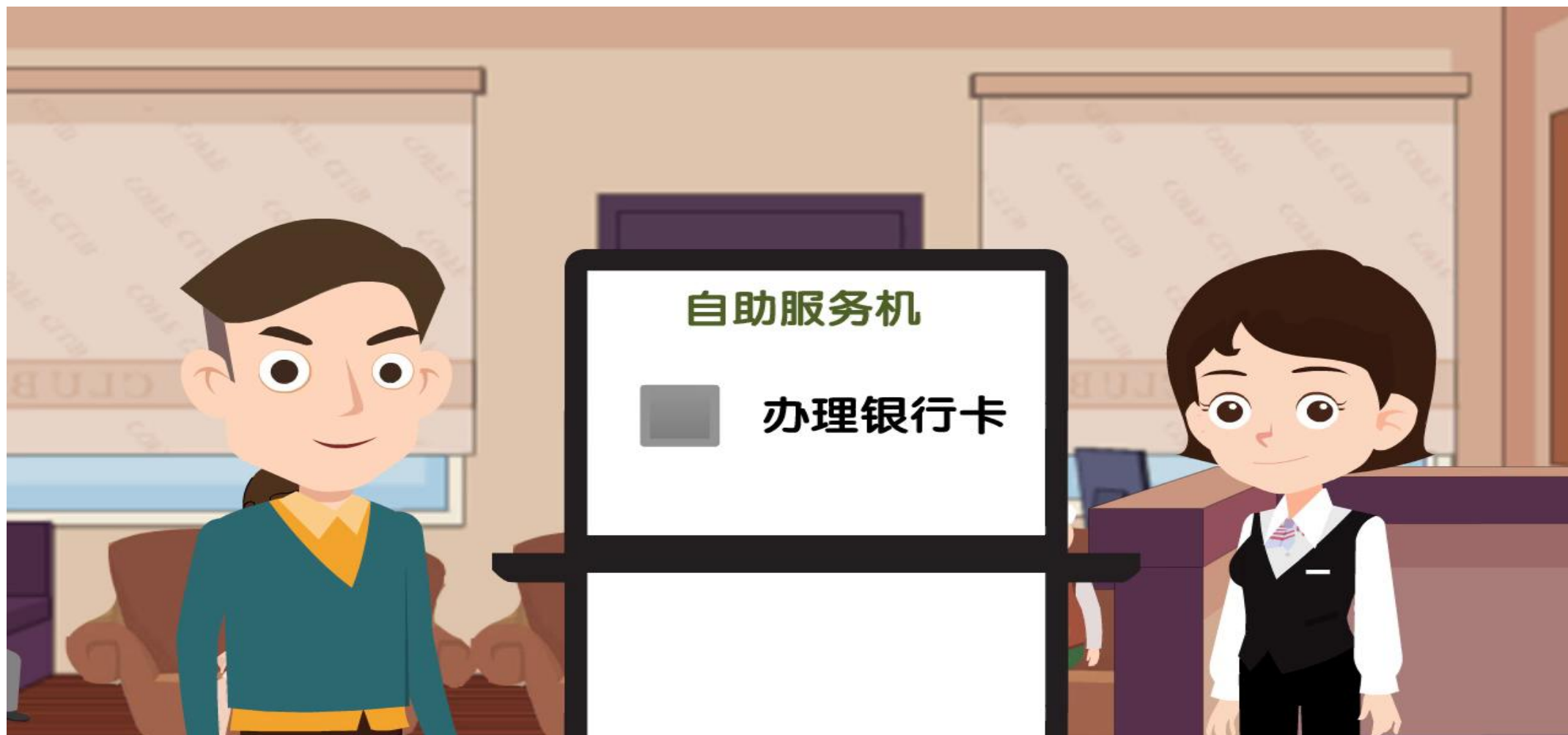
贷款：年利率、违约责任、影响征信的情况



储蓄卡：功能收费、默认开通的功能、是否自主选择取消

问什么？——凡是跟消费者密切相关的，可能影响其决策的信息

示范：问



(二) 维权“三部曲”之第二部——慎



(二) 维权“三部曲”之第二部——慎

1. 合同条款看“公平”



是否转嫁抵押登记费

如：借款人应承担合同项下抵押登记费等。



是否扩大银行免责理由

看是否把合同法规定之外的原因也作为银行免责情形，如：因不可抗力、通讯或网络故障等原因造成...债权人不承担责任。



是否加重借款人责任

如：除贷款人的过错外，错划、无法划入指定账户产生的法律后果均由借款人承担。



是否排除持卡人知情权

如：信用卡收费项目、标准及利率等发生调整，一经公布即为有效。



正当理由所指不明

如：本行也有权随时基于风险、业务需要或其他本行认为正当的理由...



是否扩大银行解约权利

如：如因贷款人必须遵守监管要求及其他非因贷款人原因致使无法发放本合同贷款的，贷款人有权解除合同。

(二) 维权“三部曲”之第二部—慎

2. 个人信息“防泄漏”



(二) 维权“三部曲”之第二部——慎

3. 理财投资“要适当”



设定理财目标

不要一味追求高收益，尽量结合生活某个具体目标、且尽量量化。



评估风险承受能力

安全性和风险是并存的，在投资前先对自己风险承受能力进行评估。



理清投资现金

制作自身的个人现金流量表，梳理收支情况。



选择合适投资理财方式

投资者应结合风险测试结果，选择对应的投资方式，如：保守型建议选择货币型基金、短期理财等低风险投资理财产品。

(三) 维权“三部曲”之第三部——维



《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

本单元回顾：单腿交流

- 1.两人一组回顾课程所在单元学习到的关键点
- 2.每人说出最有收获的三点（说收获、谈过去、讲未来）
- 3.学员在说的时候要配合做金鸡独立的动作，另一为学员倾听
- 4.每人说一次后进行互换，每人至少3次
- 5.时间到后，学员握手表示感谢，回到原位
- 6.活动时间：5分钟



课程总回顾：图画制作

- 1.以小组为单位制作本次课程学习收获的思维导图/树形图/鱼骨图等
- 2.梳理关键学习要点即可，可以翻阅学员手册中的笔记
- 3.绘图完毕后，选择一个墙面进行张贴
- 4.小组间互相学习与投票评出最佳
- 5.最佳小组获得精美礼品一份
- 6.时间：8分钟



- 1.请回想并写下你在金融机构办理业务时遇到过的不解业务场景**
- 2.根据本课程所学内容，分析当时业务场景与哪些金融消费者权益相关，并详细描述现在的你会如何处理**
- 3.提交时间为课程结束1个月之内**
- 4.如有疑问可找课程班主任咨询**



感谢热情参与

共创、共享、共赢

2022年7月7日