

金融消费者的这“八项权益”你知道么？

■青岛财经日报/首页新闻记者 刘栩

您有没有过这样的经历:去银行办理业务,面对复杂的条款和费用,心里犯嘀咕,却不敢多问?在网购平台付款,突然发现个人信息被泄露,担心资金安全?其实作为金融消费者,您有八项基本权益来保护自己。这些权益既是金融消费者应该享有的基本权利,也是金融机构必须遵守的规范。在一年一度的“3·15”国际消费者权益日到来之际,记者为大家带来了关于金融消费者权益的解读,了解这些知识,可以更好地保护自身的合法权益。

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,建立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。

小提醒:在生活中,当你遇到盗刷、诈骗转账等情况,请及时向你提供服务的金融机构报备,相信他们会尽全力守护你的财产。

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。

小提醒:金融消费者有权了解自己所购买产品的真实、准确、全面的信息,包括真实收益和风险等。当你在购买产品时,多问多了解,才能买得安心,买得放心。

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的条件,不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

小提醒:金融消费者有权自主选择、决定是否购买产品,当你在购买过程中,遇到强行搭售、附加条件时,可以直接拒绝。

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、限制或者排除其合法权利,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。

小提醒:金融消费者在交易过程中,如遇与交易无关的要求,或者感觉你的责任被加大、限制,自身合法权利没有得到保证时,可以运用此权益,寻求法律帮助。

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次投诉处理机制,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。

小提醒:金融机构应及时处理金融消费者的投诉,完善投诉处理机制,提高处理质效,并接收社会监督。当你因购买、使用金融产品和接受金融服务时受到人身、财产损害,可以依法投诉获得赔偿。

受教育权

金融机构应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。

小提醒:为保障大家的财产安全,金融机构经常会组织一些知识普及活动。所以路上拦着你发传单的不一定是销售人员,也有可能是金融知识普及员,记得多学习,才能提高自我保护能力。

受尊重权

金融机构应尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯,不得因金融消费者的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

小提醒:金融机构应当尊重金融消费者的人格和民族风俗习惯,不得因你的性别、年龄、种族、民族和国籍进行差别对待。所以当你在办理业务需要帮助时,别害怕被拒绝,你有权得到帮助。

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。

小提醒:金融机构会采取有效措施保障金融消费者的信息安全,但同时大家也别忘了自我防护,自己的个人信息千万别乱透露,账号卡号不透露,密码验证码不泄露。

全方位解锁维权路径 为投资者保驾护航

■青岛财经日报/首页新闻记者 高扬

我国资本市场拥有庞大的中小投资者群体,在参与市场过程中,投资者不仅要关心、研究自己投资买什么,更需要清楚的了解自己享有哪些权利、如何行使这些权利,权益受侵害时又该如何怎么做。记者整理了一份股民“权益小指南”,旨在普及金融知识,更好地引导投资者充分知权、积极行权、依法维权。

知权

证券投资者权益包括知情权、交易权、分配权、参与权和监督权等五项重要的权利。

公司重大决策参与权:股东基于股票的持有而享有股东权,这是一种综合权利,其中首要的是可以以股东身份参与股份公司的重大事项决策,行使这一权利的途径是参加股东大会、行使表决权。

公司资产收益权和剩余资产分配权:股东拥有公司盈余和剩余资产分配权,这一权利直接体现了其在经济利益上的要求。这一要求又可以表现为两个方面,一是他们有权按照实缴的出资比例分取红利,但是全体股东约定不按照出资比例分取红利的除外;二是在股份公司解散清算时,有权要求取得公司的剩余资产。

维权

解决纷争的常见途径有:协商。是双方直接进行磋商,在平等、自愿的基础上,自行解决争议的一种方式。

调解。无法通过协商解决证券纠纷,投资者可以通过调解来解决。一般情况下,证券纠纷案件的当事人可能双方互不相识,且案件具有一定的专业性,能担任中间方的调解方,往往需具备一定的证券、法律的专业背景。

投诉。如果投资者认为自己的合

其他权利:股东还可以享有由法律和公司章程规定的其他权利。我国《公司法》规定,股东还有以下主要权利,股东有权查阅公司章程、股东名称、公司债券存管、股东大会会议记录、董事会会议决议、财务会计报告,对公司的经营提出建议或者质询;股东持有的股份可以依法转让。股东转让股份应在依法设立的证券交易场所进行或按照国务院规定的其他方式进行。公司发起人、董事、监事、高级管理人员的股份转让受《公司法》和公司章程的限制;公司为增加注册资本发行新股时,股东有权按照实缴的出资比例认购新股。股东大会应对向原有股东发行新股的种类及数额作出决议。股东的这一权利又被称为“优先认股权”或“配股权”。

法权益受到侵犯,可向有关主管机关投诉,并请求解决。

仲裁。仲裁是指争议双方在争议发生之前,或者在争议发生之后达成协议,将争议自愿地交由非司法机构的仲裁员组成的仲裁庭进行裁判,并受该裁判约束的一种争议解决方法。

诉讼。当争议双方无法通过以上方法解决矛盾时,需要具有国家强制力、又不以另一方自愿为前提的法律解决办法,这就是民事诉讼,即向人民法院起诉。

青岛银行：“青诚消保”助力金融消费者权益保护工作

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

为践行金融工作政治性、人民性,同时贯彻落实监管部门金融消费权益保护工作部署,青岛银行在“青诚消保”品牌引领下,多维度持续提升金融消费权益保护工作,提升消费者金融素养。在“3·15”金融消费者权益保护日来临之际,青岛银行大力开展金融知识宣教工作,宣导金融政策、提示金融风险、倡导理性投资理念,推进行业诚信文化建设,守护金融安全,赋能百姓生活。

绘制教育宣传“路线图”

依照国家金融监督管理总局青岛监管局相关工作要求,青岛银行全面落实“3·15”消费者权益保护教育宣传活动相关工作。在通知下发的第一时间,青岛银行部门协同、上下联动,全面研究制定宣传教育“路线图”,明确部门任务分工,确保宣教工作有序开展、取得实效。

按照要求,青岛银行各分支行结合工作实际,主动贴近消费者需要和社会关切,围绕“普及金融消费者八项基本权利,增强消费者维权意识”“强化‘三适当’原则,引导消费者科学理性投资”“宣传金融纠纷多元化解机制,提升消费者依法维权能力”“坚持诚实守信,树立行业良好形象”,开展主题鲜明、形式多样、内容丰富、全方位、立体式、广覆盖的教育宣传活动。

创新形式,开展有声势、有影响的教育宣

传。青岛银行坚持用广大消费者听得懂的语言、看得懂的文字、喜欢看的形式向消费者普及金融知识,力求让消费者能学得会、记得住、用得上。为此,在此次活动期间,该行明确提出要创新宣传手段和方式,采用视频短片、微电影、生活情景剧、动漫、公益广告等群众喜闻乐见的方式及有代表性的典型案例等提高宣传效果,积极营造浓厚的舆论宣传氛围。利用线上线下渠道,聚焦在校学生、老年人、新市民等特殊人群金融知识薄弱环节和金融需求重点领域,有针对性地对金融服务数字化转型、金融消费者基本权利、资管新规等内容开展教育宣传,提醒消费者警惕“代理维权”、非法集资、金融诈骗、校园不良网贷等非法金融活动侵害,引导金融消费者培养诚信金融、安全金融意识和理性投资、理性借贷理念。

编织线下宣教“经纬网”

青岛银行及辖内分支机构结合金融消费者地域、文化、受教育水平、年龄及职业等,分层次有针对性地开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进入”教育宣传。通过举办“小小银行家”“送金融知识下乡”“金融知识进商圈”等丰富多彩的活动,编织起线下教育宣传的“经纬网”,营造全社会“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

3月9日,青岛银行崂山支行积极参与了由青岛市市场监管局、市消保委联合崂山区市场监管局、崂山区消保委在利群金鼎广场举办的“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动。现场,青岛银行设置了咨询台,崂山支行的消保宣传员,通过发放消保宣传折页等方式,向在场消费者普及金融消费者八项基本权利;聚焦投资误区、金融诈骗等问题,提醒在场消费者在购买金融产品或办理贷

款时,认真阅读合同,了解权利义务,审慎对待合同签署、风险测评等重要环节,增强风险责任意识,树立理性消费、价值投资观念。

在金融知识宣传教育中,“以案说险”的方式具有很强的吸引力和良好的教育效果。日前,青岛银行浙江路支行以老舍公园为中心,结合周边社区党员先锋队,对支行周边群众进行金融知识宣传,宣教活动全面覆盖老年人、新市民、青年群体等重点群体。通过现场分发宣传折页、宣讲等方式,围绕金融消费者八大权益、个人信息保护、征信政策、存款保险、安全支付等内容向周边居民进行深入浅出地讲解,拉近了客群与金融机构的距离。因支行周边社区老年群体占比较大,工作人员用“以案说险”的方式,向老年人重点宣传了如何识别非法金融广告,防范电信网络诈骗、银行卡盗刷等。



青岛银行开展主题鲜明、形式多样、内容丰富、全方位、立体式、广覆盖的教育宣传活动。

助力乡村振兴“拓新路”

围绕“乡村振兴”重大国家战略,青岛银行以农村地区作为金融教育宣传的重点区域,通过开展金融知识下乡等活动,努力打通金融服务的“最后一公里”。

日前,青岛银行莱西支行助农团队走进院上镇七发村组织开展“金融知识下乡 助力乡村振兴”主题宣传活动。通过发放宣传资料,向村民普及存款保险和防范电信网络诈骗、人民币防伪等知识。

“哦,原来存款保险是给我们老百姓的存款提供保障的。”村民们恍然大悟,终于解除了心中的一大疑惑。活动现场,青岛银行惠农专员将宣传折页送到村民手中,用通俗易懂的语言逐一解答村民的疑问,增加了村民的金融知识储备。

“现在诈骗手法真是太多了,你们普及这些防

骗技巧真是太及时了!”活动现场一位村民激动地说。为提升村民防范电信诈骗的能力,青岛银行惠农专员结合实际案例,重点分析了电信网络诈骗的特点以及一些常见的诈骗手段,向村民分享了如何防范电信诈骗的口诀。同时,分享了“一转、二摸、三透光”识别假币的技巧,宣传了“爱护人民币”“残缺人民币管理”等金融知识。

通过本次深入乡村的金融教育宣传,村民们提升了防范电信诈骗的意识,掌握了存款保险知识和识别假币的方法和技巧。此次活动收获了村民们满满的“好评”。

据了解,青岛银行将持续开展乡村普及金融知识活动,助力提升村民群众金融素养、防范化解金融风险,全面保障居民消费者的合法权益,向农村地区金融消费者提供有温度、更优质的金融服务。