

财富权益侵害防范指南



近年来,金融消费中的“烦心事”真不少:银行卡被克隆、莫名其妙产生不良信用记录等等。对消费者来说,加强金融知识学习、掌握金融消费技能、提高规避金融风险能力同样重要。在“3·15”来临之际,《第1金融街》选取了一些生活消费中与“金融”相关的典型案例,帮助大家有效地维护自身合法权益。
现代快报记者 陈孔萍



金融消费者应该知悉的“新消法”权利

去年3月15日,新的《消费者权益保护法》在全国正式实施,首次明确将金融消费纳入消费者权益保护的范围。不过很多读者对于其中一些细则仍不太了解。在今年的“3·15”来临之际,《第1金融街》摘选了其中一些保护条例,以便大家在金融消费时知悉自己的权利及权益受到侵害时及时维权。
现代快报记者 艾凌羽 整理

指南1 银行卡密码应“常换常新”

持卡人王某报案称,借记卡在身上,但连续收到7条ATM交易短信,涉及转账或取款交易,合计23465.5元。该银行根据ATM交易行提供的截图判断,交易人非王某;王某也保证交易非本人所为,有报警回执等不在场证据。

王某认为银行卡出现被盗刷情况,主要原因是银行ATM机不能识别伪卡,要求该银行承担80%的赔偿责任。该行认为王某银行卡被盗刷,其本人应承担银行卡密码保管不善的责任,双方应各自承担50%的责任。最后纠纷双方

经协商达成调解协议,银行和持卡人按照65%和35%的比例承担相应损失。

案例启示:

密码设置不能过于简单,密码不要随意透露给他人,输入密码最好用左手遮住密码键盘,切实保证银行卡密码安全。银行卡中资金数额较大且交易频繁的持卡人,必须定期或不定期更换卡密码。同时,建议消费者开通银行卡短信提醒业务,在卡被克隆取现等情况时能够及时发现,并立即通知银行、报警,以避免或减少经济损失。

指南2 银行取出假币 如何处理?

市民张女士为了做生意,在一家银行的自动取款机急取了5000元现金。然而就在当天下午她交钱提货时,发现她从银行取出的钱里面竟然有2张100元的假币。由于缺乏相应的证据,张女士只能自认倒霉。

律师提醒:银行取款时最好当面点

清,消费者必须具备一定的反假币常识,要注意使用银行柜外验钞机验钞,发现有疑问的钞票可以及时让工作人员更换。提取来不及当面逐张清点的大额现金时,最好两人以上同行,万一发现假币,可以提供同行人员的证明,从而增加维权的筹码。

指南3 银行卡与有效证件应分开保存

康先生某晚在外吃饭时钱包丢失,内有身份证、信用卡等,信用卡未设密码,他立即拨打银行客服电话办理了停止支付手续,并及时报警。但行窃者仍捷足先登,在某超市盗刷10538元。

根据法庭委托,鉴定机构对涉案消费交易的商户存根即签购单,进行笔迹鉴定,认定签购单上签名不是康先生本人所为。最后经法庭调解,10538元的损

失,康先生自负30%,该超市负担70%。

案例启示:

持卡人应妥善保管银行卡,尽量做到银行卡与身份证分开保存,且应采取设置消费密码等多重安全保障措施。同时商家审核持卡人签名也不可马虎,认真核对顾客身份资料与信用卡上载明内容是否一致,顾客签名与信用卡预留签名是否相符。

指南4 投资理财别一味盯着收益率

理财产品投资有资金流动性风险、收益风险、本金风险等,在这繁杂的市场上,充满了诸多不确定因素,甚至一不小心就有可能踩进各种陷阱。

专家建议,消费者需要仔细阅读投资合同,例如有的产品公布的收益率中包括了托管费率、手续费率等,计算收益的时候还需扣除相关费用。同时还要注意理性听取销售经理针对投资本金的各种解释,例如“类保本型”,口头承诺保本,

或口头承诺收益等不明确的行为。消费者寻求保障首先要通过正规合法的管道购买产品,其次,要认真研读理财协议或者合同,确切合同上对上诉事项的明确表述。要客观认识自身的投资水平,选择合适的产品,针对各大大理财机构理财师的投资建议,多加斟酌,签署合同的时候要注意落款单位,对于风险揭示不足的产品,应该详细咨询,在不存在疑点、盲点的情况下才进行投款。

1. 新消法第七条规定消费者享有“安全权”。

消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。

2. 新消法第八条规定消费者享有“知悉权”

消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

3. 新消法第九条规定消费者享有“选择权”

消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

4. 新消法第十条规定消费者享有“公平交易权”

消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

5. 新消法第十一条规定消费者享有“索赔权”

消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

6. 新消法第十三条规定消费者享有“受教育权”

消费者享有获得有关消费和消费者权

益保护方面知识的权利。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,正确使用商品,提高自我保护意识。

7. 新消法第十四条规定消费者享有“受尊重权”

消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利。

8. 新消法规定的消费权益争议的解决途径

新消法第三十九条规定,消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:与经营者协商和解;请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;向有关行政部门投诉;根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;向人民法院提起诉讼。

9. 金融消费者与金融机构发生纠纷时,可以通过哪些途径解决?

消费者与金融机构发生纠纷时,可以通过以下途径解决:与该金融机构协商解决;向该金融机构或其上级机构投诉;请求依法设立的第三方机构调解;向该金融机构的监管部门投诉;根据与该金融机构达成的仲裁协议提请仲裁;向人民法院提起诉讼。

10. 金融消费者如何进行投诉?

金融消费者与金融机构产生消费争议时,原则上先向金融机构进行投诉,金融机构对投诉不予受理或在一定期限内不予处理,或金融消费者对金融机构处理结果不满意的,金融消费者可以向金融机构所在地的监管部门进行投诉。金融消费者投诉中举报金融机构违反有关法律、法规、规章等规定的,金融消费者可以直接向金融机构所在地的监管部门进行投诉。

11. 金融消费者投诉方式有哪些?

金融消费者向金融监管部门进行投诉,可以采用来访、电话、书信等方式。



浦发保本保收益理财收益率再次飙升!

保证收益,最高年化收益率达5.1%,购买后客户升级更可享升级礼!

保证本金及收益 让您资金更安心 急需用钱可质押 让您资金更灵活 T+0分配本金收益 让您资金更快捷

| 产品名称 | 期限 | 起售金额(人民币) | 预期收益率(年化) | 预约销售期 | 收益起算日 | 产品类型/风险等级 | 投资方向 |
|------|------|-----------|-----------|-------------------------------|------------|-----------|--|
| Y计划 | 12个月 | 5万 | 5.1% | 2015年3月12日 至 2015年3月15日 | 2015年3月16日 | 保证收益/低风险 | 产品主要投资方向包括债券(投资比例50%-100%);现金、存款同业和回购品种(0-50%);同时银行通过主动管理运用结构资产,风险较低的相关金融工具来提高该产品的收益率。 |
| R计划 | 6个月 | | 4.9% | | | | |
| V计划 | 3个月 | | 4.9% | | | | |
| M计划 | 35天 | | 4.7% | | | | |



微信银行 we95528

理财非存款,产品有风险,投资需谨慎。本宣传材料仅供参考,具体条款及收益测算以销售文件为准。

轻松理财 快乐生活

客服热线 95528 www.spdb.com.cn 网上银行 ebank.spdb.com.cn

新思维·心服务

随心理财 天天享利

