



金融消费者的合法权利有哪些？维权渠道又有多少？

了解自身合法权利，强化风险责任意识



漫画 章丽珍

随着经济金融的不断发展，消费者在金融市场中的参与度与日俱增，维权意识越来越强。金融消费者权益保护成为了消费者、金融机构、监管部门以及社会各界的一大关注焦点。

2012年，宁波市正式启动了金融消费者权益保护工作。几年来，作为金融管理部门的人民银行宁波市中心支行建制度、强管理、抓教育，金融机构自觉维护消费者权益的意识与能力不断提升，金融消费者权益保护工作日益成熟。2014年，人民银行宁波市中心支行在全国率先发布了区域金融消费者权益保护环境评估报告，牵头建立了宁波市金融消费者权益保护协会，开通了12363金融消费者权益保护咨询投诉热线，开展了“3·15金融消费者权益日”和“金融知识普及月”活动，宁波金融消费者权益保护迈上了一个新台阶。

与此同时，如何帮助消费者清楚了解自身享有的合法权利，掌握合法合理维权的方法，更好地保护自己，享受金融生活的高效、便利、安全，一直都是人民银行与广大金融机构认真思考的问题。在今年“3·15国际消费者权益日”来临之前，我们特意选择了几起典型案例，并围绕消费者在金融消费中的权利、责任以及争议解决途径，向金融消费者们支招。

记者 周静 通讯员 林荫

金融消费者的合法权利

新消法中对消费者们享有的几项权利作了明确说明，自然，这也是我们平时在进行金融消费时所应享有的合法权利。如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。同时，相关部门也提醒消费者在金融消费中也应保护好个人身份证件、储蓄存款凭证、密码等，掌握安全使用银行卡及电子银行的知识。

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。这就意味着，消费者在购买金融产品或接受金融服务前，有权要求金融机构提供有关金融产品或服务的种类、价格、内容、收益来源、收费标准、计罚息标准、风险程度等的信息，同时应当仔细阅读合同条款、特别关注其中的免责条款，如对合同条款不理解，可要求金融机构详细解释。

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。

新消法第十条规定消费者享有“公平交易权”。这意味着消费者在购买金融产品或接受金融服务时，应当仔细阅读合同条款，对于免除金融机构责任、加重消费者责任、排除消费者主要权利的条款，可提出异议，要求修改。

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。

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的知识的权利。金融消费者应当掌握更多的金融知识，增强自身风险识别能力和保护自身权益的能力。

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。

金融消费者的争议解决途径

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

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。

金融消费者该如何进行投诉？

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。

典型案例

案例一>>>

信用卡分期超额还款造成逾期案

案情简介

2014年12月，王先生向人民银行反映称：其在某银行办理的信用卡消费5万元，办理了12个月的分期付款，每月还款期为27日，每月还款4416元即可。王先生分别于2014年7月18日存款10000元，8月21日存款5000元，9月21日存款5000元。本以为多余的款项可作为10月份分期付款的费用，但11月27日后却收到银行短信告知已产生滞纳金，该银行的解释是说存进多少扣去多少，并不会产生结余。王先生认为该银行没有明确告知这条规定，向该银行要求减免滞纳金被拒绝，故投诉。

处理过程

人民银行经与该行核实，得知王先生在该行办理了5万元消费的信用卡分期还款，分12期，每月还款4416元。虽然王先生在7、8、9月均有多还款金额，但因10月未还款，故而造成逾期。按照《某银行信用卡领用合约》的约定：“乙方还款顺序为服务费、滞纳金、超限费、利息、取现、已结清的分期付款金额、转账、消费的贷款本金和未结清的分期付款金额。”该行在业务办理过程中，

并未就信用卡分期付款的有关条款内容对消费者予以充分提示，导致消费者产生误解并造成了逾期。最终，该行将账务冲抵顺序向王先生做了解释，撤销了其因逾期产生的相关费用，同时向人民银行征信中心申请修改了其因此产生的不良信用记录。

法律分析

《中华人民共和国合同法》第三十九条规定：“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。”第四十一条规定：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”

《消费者权益保护法》第二十四条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

本案例中，王先生对“未结清的分期付款金额”等概念不了解，某银行也

并未提请消费者注意。并且信用卡领用合约实际上作出“未结清的分期付款金额纳入当期还款”的规定，在一定程度上排除和限制了消费者的权利，加重了消费者的责任，对消费者造成了不公平、不合理的实际结果。

案例启示

格式合同在金融行业广泛使用，这有利于促进金融服务的标准化，提高金融交易的效率。但金融机构有时会利用自身的优势地位，通过格式合同或格式条款排除、限制金融消费者的权利，损害金融消费者的合法权益。与此同时，金融消费者由于金融知识的缺乏和双方地位的不对等，往往只能被动接受金融机构提供的格式合同或格式条款。

消费者在办理信用卡时，要提高自身权益保护意识，充分了解信用卡使用知识，仔细阅读信用卡领用合约，重点关注自身承担的合同义务、违约责任等条款，对于不理解的条款及时让金融机构进行解释。

金融机构应履行信息披露义务。金融机构在与消费者签订格式合同时，应主动提请消费者注意与其有重大利害关系的内容，并按消费者要求进行说明。避免因消费者不了解合同内容而违约甚至产生纠纷。

案例二>>>

“存款变保险”要求解约案

案情简介

2014年8月，人民银行接到市民黄先生投诉：2014年6月，其去某银行办理定期存款业务，想将户头上的16.9万元转三年定期，银行工作人员向其介绍一款“利息”比存款高很多的“存款”业务，黄先生同意并签名。事后，某保险公司也通过电话对其进行了回访，黄先生表示同意。2014年8月，黄先生到银行取款，银行工作人员称其办理的是十年期保险，若要当天提钱就是违约，不但取不回钱，还要赔钱。

处理过程

人民银行接到投诉后，经向该银行调查后了解到，黄先生所称的“银行工作人员”实际上是某保险公司的销售人员，黄先生购买的“银保产品”是由该银行代理销售的保险产品。经协商，双方最终同意解除合同，该保险公司退还黄先生本金16.9

万元。

法律分析

《合同法》第五十四条规定：“因重大误解订立的合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。”第四十二条规定：“故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况，给对方造成损失的，应当承担损害赔偿责任。”

《中国银监会关于进一步加强商业银行代理保险业务合规销售与风险管理的通知》第三条规定：“商业银行在开展代理保险业务时，不得将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财产品等产品混淆销售，不得将保险产品收益与上述产品简单类比，不得夸大保险产品收益。第十二条规定：“通过商业银行网点直接向客户销售保险产品的人员，应当是持有保险代理从业人员资格证书的银行销售人员；商业银行不得允许保险公司人员派驻银行网点。”

本案例中，金融机构利用消费者对各种金融产品间的差异不了解的弱点，故意将“保险”说成是“存款”，诱导消费者将存款购买成“保险”，导致消费者的知情权收到侵害，负有一定责任。

案例启示

金融机构在注重拓展业务的同时，应进一步规范业务管理，在开展代理保险业务时，应当充分了解客户的风险偏好、风险认知能力和承受能力，向客户充分揭示保险产品特点、属性和风险，不得对客户进行误导，不得将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财产品等产品混淆销售，不得将保险产品收益与上述产品简单类比，不得夸大保险产品收益。金融消费者也应加强金融知识的学习，不断提高金融知识素养与风险识别能力，在购买金融产品时，注意甄别“存款”与“保险”，树立起风险防范意识。