

老年人金融权益保护 一本通



目录

CONTENTS

01

金融消费者八项权益篇 01

02

手机银行篇 03

03

自动存取款机篇 05

04

银行卡使用篇 07

05

防范诈骗篇 09

06

理财知识篇 12

07

保险知识篇 14

08

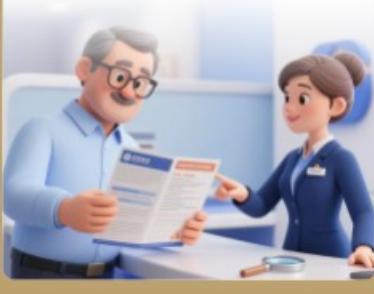
维权小贴士篇 16



一、金融消费者八项权益篇

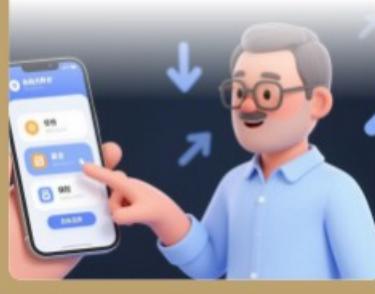
1.知情权

信息披露要真实
产品详情应知晓



2.自主选择权

自主决策莫强求
消费意愿要遵守



5.依法求偿权

正当权益需维护
合理诉求应申明



6.受教育权

素养提升靠学习
理性消费要审视



3.公平交易权

交易规则须公平
格式条款莫欺蒙



4.财产安全权

金融财产要守护
资金安稳不添堵



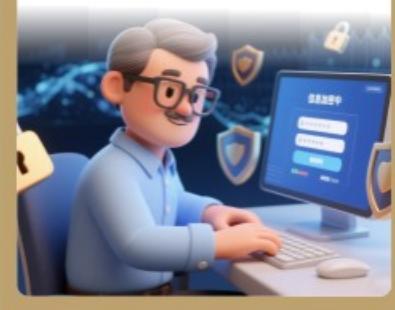
7.受尊重权

人格尊严受尊重
歧视行为不可取



8.信息安全权

个人信息严保密
筑牢安全防护网



二、手机银行篇



1 什么是手机银行

手机银行也可称为移动银行，是网上银行的延伸，也是继网上银行、电话银行之后又一种方便银行用户的金融业务服务方式，有贴身“电子钱包”之称。

(2)查余额：登录手机银行后，进入“账户总览”类似功能界面可看到卡片余额，还可看到活期账户及各项理财金额。

(3)查明细：登录手机银行后，进入“收支明细”类似功能界面即可查询交易明细。



2 如何使用手机银行(常用功能)

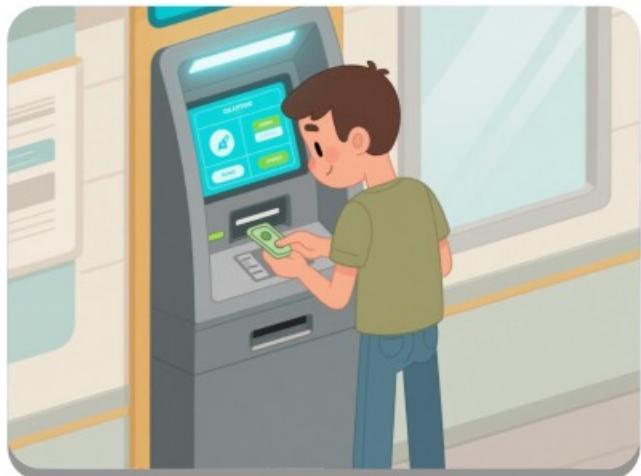
(1)登录：首次或换手机登录手机银行，可直接打开手机客户端，输入登录用户名/手机号/卡号，再输入对应密码进行登录。也可开通指纹/手势密码/面容登录。

(4)转账：登录手机银行后，进入“转账”功能界面，输入收款人户名、账号、选择收款人银行，输入转账金额即可进行转账。

三、自动存取款机篇

1.什么是自动存取款机

自动存取款机又称ATM，意为自动柜员机，它是一种高度精密的机电一体化装置，利用磁性代码卡或智能卡实现金融交易的自助服务，代替银行柜面人员的工作。



2.如何使用自动存取款机(常用功能)

(1)取款：将卡插入正常运行的自动存取款机插卡口，机器自动对卡片进行读取。在操作页面选择取款，输入密码进入取款页面，选择要提取的金额，等待系统提示，点钞完毕后在取钞口的位置将纸币取出。点击屏幕上的收回卡片，将银行卡取出。

(2)存款：将卡插入正常运行的自动存取款机插卡口，机器自动对卡片进行读取。在操作页面选择存款，等待系统提示，将现金放入进钞口，点钞完毕后核对操作页面信息，确认无误后点击确认。

(3)查询余额：将卡插入正常运行的自动存取款机插卡口，机器自动对卡片进行读取。在操作页面选择查询，输入密码进入查询页面，即可显示银行卡内的活期余额。

四、银行卡使用篇

1.银行卡丢了怎么办？

立即拨打发卡行客服电话，能办理电话挂失的立即申请电话挂失，不能进行电话挂失的，尽快持本人的有效身份证件到发卡行的营业网点办理挂失手续。

2.对于闲置不用的银行卡需不需要去银行进行销户？

如果是借记卡，长时间不使用且无余额的情况下，银行一般会定期进行清理销户，有的银行卡还可能会产生账户管理费，因此对于长期不使用的借记卡建议及时进行销户。如果是信用卡，只要该卡已被激活，即使长期不用也可能产生年费等费用，如未能及时支付可能会造成不良信用记录，因此如长期不使用，应联系银行及时办理销户。

3.银行账户或银行卡可以出借或出售给其他人使用吗？如果出借或出售了会有什么后果？

银行账户或银行卡不可以出借或出售给其他人使用。自2019年4月1日起，银行和支付机构对经设区的市级及以上公安机关认定的出租、出借、出售、购买银行账户（含银行卡）或者支付账户的单位和个人及相关组织者，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户的单位和个人，5年内暂停其银行账户非柜面业务、支付账户所有业务，并不得为其新开立账户。



五、防范诈骗篇

常见骗局一：你涉案了！



防范攻略

接到此类电话或短信，不要慌张、不要理会，公检法机关工作人员从不电话办案，更不会让任何人把钱转到所谓的监管账户。遇到骗子做到“三不”，即“不听、不信、不转账”可以一招治敌。

常见骗局二：你中奖了！



防范攻略

识破此类骗局很简单，就是两个字“不信”，不要相信所谓的工作人员留的电话号码，不点击对方发送的陌生网站或链接，如对所谓的中奖信息有疑问，打官方电话或到发奖单位证实真伪。

六、理财知识篇

常见骗局三：养老投资陷阱



防范攻略

老年人需提高警惕，对所谓“高收益、零风险”的投资项目应保持理性，切勿轻信。

1. 购买前仔细阅读理财合同条款

消费者在购买理财产品前，应仔细阅读理财产品合同中的各项约定条款，对产品类型、风险等级、投资范围等进行充分了解，明晰风险，审慎决策。

2. 客观评估自身风险承受能力

消费者应正确认识理财产品风险等级，客观评估自身的风险承受能力，认真仔细完成风险测评问卷，选择与自身风险承受能力相匹配的理财产品，做到量力而行。

七、保险知识篇

3. 理性分析并独立做出投资决定

消费者应正确认识金融机构理财产品各类宣传资料，客观分析，理性判断，审慎独立做出投资决定，警惕“安全”“保证”“高收益”“无风险”等与产品风险收益特性不匹配的不当表述，避免偏听偏信。



1 选择有保险业务经营许可的合规机构

消费者应从持有保险业务经营许可证的合规机构，或在保险机构办理有效职业登记的销售人员处办理保险业务。



2 了解保险产品的重要条款内容，防范被销售人员误导风险

保险产品所提供的保障范围均以合同约定条款中的保险责任为准，消费者应当清楚理解所购买的保险产品保什么、不保什么、保费缴纳、保险金如何赔偿等内容，注意防范营销过程中被销售人员混淆和模糊保险责任、虚假宣传等风险。



八、维权小贴士篇



③ 积极配合“可回溯”“双录”“回访”等工作，履行如实告知义务

“可回溯”“双录”“回访”等规定是对保险机构和保险销售人员的监督，也是保障消费者合法权益的重要手段。消费者应当积极配合，如实告知、如实答复回访问题，不清楚的地方可以要求保险公司进行详细解释。

当您的合法权益受到侵害时，维权途径有哪些？

沟通协商：与发生纠纷的金融机构进行沟通协商是最直接便捷的解决方式；

调解：找专业的金融纠纷调解组织帮忙调解；

投诉：向相关机构及其上级机构或所在地的金融监管部门反映问题；

仲裁或诉讼：按合同约定申请仲裁或向法院提起诉讼。

陌生来电不轻信，信息保密要谨记；
高利高息是陷阱，贪心念头不可取；
陌生链接勿点击，个人信息要保密；
投资产品须谨慎，官方渠道最可信；
遇到诈骗要冷静，及时报警莫迟疑；
金融知识多学习，守护财产得安心。

