

“3·15”消费者权益保护，恒生（中国）提醒您——

了解金融消费权益 保障个人金融安全

金融消费中的注意事项：

- （一）确认对方合法身份：**确认金融机构工作人员的身份，查看他们的相关执照、证件等身份证明材料，对那些在金融机构营业网点之外自称是某某金融机构工作人员的人保持警惕。
- （二）全面了解产品信息：**投资的一项基本准则是“没有免费的午餐”。全面了解将要进行的交易的相关信息，充分了解风险，仔细分析该产品相关的各种因素。如果可能的话，对比多家金融机构的类似产品，获得充分的信息，然后做出决定。不要相信无风险，高收益的产品。当理财师建议您投资基金、保险或给您制定理财计划时，如果您只了解到收益，那么您没有获得全面的观点。应询问理财师在什么情况下投资表现将符合预期，并结合自身实际情况进行分析，适合他人的产品不见得适合您。如果您认为自己无法完全理解该产品，建议不要盲目购买，而是向自己的亲人、朋友咨询或寻求帮助。
- （三）查看书面陈述文件：**索要清楚陈述收益和风险的书面投资描述文件，而不要仅仅相信金融机构营销人员的口头承诺，营销人员的口头承诺在发生纠纷时无法作为证据使用。
- （四）真实评估风险承受能力：**在完成金融机构提供的客户风险承受能力评估时请认真按照自身的真实情况填写，不要允许金融机构的销售人员代为随意填写，从而错误评估您的风险承受能力。真实准确的风险承受能力评估可以作为您选择金融产品的依据，对于超出您风险承受能力的产品应当予以拒绝。
- （五）完整、准确填写各种文书、合同及资料：**不要怕表格填写麻烦，不要在表格中留下空白处，让其他人在您不知情或未经您允许的情况下进行填写。办理业务过程中的所有文件资料都要认真阅读、认真填写并亲自签章，不要随意由他人代为签字盖章，以免今后产生纠纷。要求营销人员把最终提交文件的复印件发给您。这些复印件必须明确指明是最终文件（或已提交的文件）并署有文件完成时的日期。这将在未来出现问题时为您提供确凿的证据。
- （六）核对保留交易凭证：**每一笔交易完成之后，请仔细核对交易凭证，如发现问题可以及早纠正。同时应注意收集交易凭证，以便在发生纠纷时作为证据使用。交付各种费用时，注意索要金融机构以单位名义出具的统一收据并妥善保管，不要接受营销人员以个人名义出具的借条、收条等。
- （七）定期查询相关信息：**如果可能的话，定期查询自己的账户信息，及时掌握账户变化情况，避免延误处理问题的时机。

保护个人金融信息安全：

随着传统金融服务和互联网金融不断提升，个人金融信息安全面临了更大的关注和挑战，广大金融消费者应增强防范意识，妥善采取保护措施，确保个人金融信息不受侵害，保障个人在金融机构的资金安全。个人金融信息是指银行业金融机构在开展金融业务、提供金融服务时，或通过接入中国人民银行征信系统、支付系统以及其他系统获取、加工和保存的财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息以及在这些信息基础上整理加工所得的衍生信息等。广义的个人金融信息应包括所有金融机构及特定非金融机构在与自然人建立业务联系、销售金融产品和提供金融服务的过程中产生、获得的所有个人信息的总和。



恒生银行
HANG SENG BANK

理财创富 专注为您

保护个人金融信息安全：

在金融机构办理业务时提交的个人信息，发生的金融交易信息都是个人的重要金融信息，但如果出现与这些信息有关的不当行为，不但会造成您个人金融信息泄露，还会让您的合法权益受到侵害。

(1) 切勿把自己的身份证件、银行卡等转借他人使用。

(2) 在日常生活中切勿向他人透露个人金融信息、财产状况等基本信息，也不要随意在网络上留下个人金融信息。

(3) 尽量亲自办理金融业务，切勿委托不熟悉的人或中介代办，谨防个人信息被盗。

(4) 提供个人身份证件复印件办理各类业务时，应在复印件上注明使用用途，例如：“仅供申报**信用卡用”，以防身份证复印件被移作他用。

(5) 不要随意丢弃刷卡签购单、取款凭条、信用卡对账单等，对写错、作废的金融业务单据，应撕碎或用碎纸机及时销毁，不可随意丢弃，以防不法分子捡拾后查看、抄录、破译个人金融信息。

(6) 不要轻信来历不明的电话号码、手机短信和邮件。警惕向您询问个人金融信息的电话及电子邮件，在任何情况下，法院、警方都不会要求您告知银行账户、卡号、密码或向来历不明的账户转账，如遇到此类情况，应予以拒绝，必要时立即报警。

金融消费者享有的权利：

根据2014年3月15日正式实施的《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称“新消法”），金融消费者依法享有“安全权、知悉权、选择权、公平交易权、索赔权、受教育权”等六项权利。

(1) **安全权**：“新消法”第二章第七条规定，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) **知悉权**：“新消法”第二章第八条规定，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) **选择权**：“新消法”第二章第九条规定，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) **公平交易权**：“新消法”第二章第十条规定，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) **索赔权**：“新消法”第二章第十一条规定，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) **受教育权**：“新消法”第二章第十三条规定，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。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。

当金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，可以通过以下方式途径解决：一是与金融机构协商解决；二是向该金融机构或上级机构投诉；三是请求依法设立的第三方机构调解；四是向该金融机构所在地的金融消费者权益保护机构投诉；五是根据与该金融机构达成的仲裁协议提请仲裁；六是向人民法院提起诉讼。

恒生（中国）提醒您：了解金融权益，保障金融安全



恒生银行
HANG SENG BANK

理财创富 专注为您