

3.15 消费者权益保护日—保护您的权益，恒生中国为您保驾护航

恒生中国
秉承
权利·责任·风险的责任金融经营理念
以金融消费者为中心助力疫情防控
时刻保障金融消费者合法权益



在这场没有硝烟的疫情攻坚战中，我们迎来了“3.15 消费者权益保护日”。在抗疫期间，恒生中国的每位员工秉承着优质服务传统，以有“温度”的银行服务，全力保障各项业务顺利有序运行，怀着感恩的心实践“以客为尊”的服务承诺，时刻保障消费者权益，共同抗击疫情。

保护我们的消费者，提高消费者权益意识是我们每个恒生人的职责和义务。今天，就让我们一起来了解作为一个金融消费者的权利，以及针对社会公众在疫情期间的实际需求的知识普及，帮助金融消费者足不出户享受金融服务，提升风险责任意识和风险管理能力，切实守住金融风险底线，构建和谐和金融消费环境。

1. 金融消费者八项权利

- **财产安全权**
恒生中国审慎经营，采取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，保护客户财产安全。
- **知情权**
恒生中国以通俗易懂的语言，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。
- **自主选择权**
在法律法规和监管规定允许范围内，恒生中国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。
- **公平交易权**
恒生中国不设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利。
- **依法求偿权**
恒生中国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级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统。
- **受教育权**
恒生中国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。

2. 疫情期间足不出户享受金融服务

➤ 在线查询个人信用报告

疫情期间亦需要保持良好的信用意识和习惯，避免因出现不良记录而给自己造成不利影响。如您需要查询征信记录，个人可通过登录 <http://ipcrs.pbccrc.org.cn> 足不出户就能完成查询个人信用报告。

小提示：如果目前您的信用报告中已存在不良记录，那要避免再出现新的不良记录，并尽快重新建立个人的守信记录。商业银行等金融机构在判断用户的信用状况时，着重考察的是用户近期的信贷交易情况。如果您偶尔出现了逾期还款，但此后都是按时、足额还款，这足以证明您信用状况正在向好的方向发展。

➤ 优先选择电子银行服务

建议您在疫情期间减少出行，优先选择以下恒生中国电子银行服务。恒生中国将全程保障线上业务办理渠道服务的运行及体验。

1) 个人网上银行 - 个人业务的主要功能有：

- 账户查询
- 转账及汇款服务
- 结售汇
- 外币兑换
- 定期存款
- 结构性存款
- 电子结单/电子交易通知服务等

2) 个人手机银行 - 个人业务的主要功能有：

- 一键掌握账户详情
- 一键畅享境内转账
- 一键搞定定期存款
- 一键购买国内基金
- 一键了解理财咨询

➤ 7*24 小时电话理财服务

疫情让城市按下了暂停键，但恒生电话理财中心的服务却始终保持着高效率，践行着 7*24 小时的不间断优质服务，将温暖而迅速的服务送到每位客户心中。

拨打以下免费服务热线，使用电话理财服务。

8008 30 8008	限中国内地固话 免费拨打
+86 4008 30 8008 +86 20 8396 9669	适用于手机用户或非中国内地地区拨打

*请注意部分海外国家无法拨打 400 热线。

3. 抗疫期间，金融风险防范意识不放松

- (1) **违法违规互联网金融活动**：如“月收益 30%”、“1 万元一年变 30 万元”、“满 15 天即可提现”等虚拟理财多以“互助”、“慈善”、“复利”为噱头，以高收益、低门槛、快回报为诱饵，靠不断发展新的投资者实现虚高利润，宣传推广、资金运转等活动完全依托网络进行。
- (2) **利用疫情发布虚假信息实施诈骗**：不法分子利用疫情发布虚假信息实施诈骗，侵害消费者利益。诈骗手法主要集中在通过“退改签”电信诈骗中窃取银行卡号、密码、验证码等敏感信息，转走卡内余额；以及在网络平台以“采购防护物资”“献爱心”等为幌子发布虚假信息，诱骗消费者转账，使消费者账户资金受损。

- (3) **非法集资骗局**: 很多打着境外投资、高新科技开发的旗号, 假冒或虚构国际知名公司设立网站, 并在网上发布销售境外基金、原始股、境外上市、开发高新技术等信息, 许诺高额预期回报, 诱骗人们向指定的个人账户汇入资金, 然后关闭网站, 携款逃匿。

4. 线上普及金融知识

在举国上下众志成城抗击疫情之时, 不法分子紧盯热点实施诈骗, 恒生中国时刻保障金融消费者合法权益, 制作了以下各类金融风险防范的电子刊物, 以真实案例, 生动形象为您普及各种诈骗套路, 提升消费者权益保护风险防范意识。



即刻扫描二维码, 一起来学习吧!



5. 以消费者为中心助力疫情防控

自新型冠状病毒的疫情发生以来，恒生中国严格执行各级政府、监管部门的各项工作部署，切实保障客户的安全和身体健康，全力保障金融服务的有序开展。

恒生中国抗击疫情期间的多项重大业务举措回顾：

[恒生中国及员工携手捐助 200 万元助力抗击疫情](#)

[恒生中国以高效金融服务支持疫情防控](#)

[恒生中国借记卡在湖北省内取款免除手续费](#)

[恒生中国减让利息一千万元，助企战“疫”](#)

[恒生中国服务不间断，与您战“疫”同行](#)

2020年
全国银行业保险业“3·15”
消费者权益保护教育宣传周

315

2020年3月9日-3月15日

以金融消费者为中心 助力疫情防控



诚信



理性



安全



保障



中国银行保险监督管理委员会
消费者权益保护局

金融消费者权益日



中国人民银行

THE PEOPLE'S BANK OF CHINA