

## 大华银行（中国）有限公司 金融消费者权益保护主题宣传活动

尊敬的客户：

为提升社会公众的金融知识水平及金融消费者权益保护意识，将大华银行员工服务意识与加强消费者权益保护实际工作相结合，不断提升行业形象。根据上海银监局《关于印发 上海银行业从业人员消费者权益保护知识竞赛活动实施方案 的通知》（沪银监办通[2013]97号）和上海同业公会《关于上海银行业从业人员消费者权益保护知识竞赛初赛安排的通知》（沪银公字〔2013〕207号）等文件精神和要求，我行特于近期开展以保护金融消费者权益为主题的系列活动。

什么是金融消费者？金融消费者都有哪些权利？

金融消费者，是指购买金融产品或接受金融服务的自然人。

金融消费者有如下权利：

- 一、银行业消费者享有获取相关银行业知识的权利，以正确识别风险，提升自我保护意识和能力。
- 二、银行业消费者享有知悉其购买、使用的银行业产品或所接受的银行业服务的相关信息的权利。
- 三、银行业消费者享有自主判断、决定和选择银行业金融机构、产品和服务的权利，有权拒绝银行业金融机构的强制性交易行为。
- 四、银行业消费者在购买、使用银行业产品或者接受银行业服务时，享有公平交易的权利。
- 五、银行业消费者在购买、使用银行业产品或接受银行业服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。
- 六、银行业消费者享有在银行业金融机构营业场所安全获得产品和服务的权利。
- 七、银行业金融机构应使残疾人和老年人等特殊银行业消费者享有受到其特殊便利服务的权利。

- 八、银行业消费者在购买、使用银行业产品或者接受银行业服务时，向银行业金融机构提供的个人金融信息安全受到保护。
- 九、银行业消费者在购买、使用银行业产品或者接受银行业服务时，若合法权益因银行业金融机构过错遭受损失，享有通过法律程序请求予以赔偿的权利。
- 十、银行业消费者享有对银行业金融机构消费者权益保护工作开展及结果进行监督、批评、建议的权利，有权对侵害银行业消费者合法权益的行为和相关人员进行检举和控告。

我行将借助各种宣传渠道及业务平台，包括营业网点显示屏、营业网点贵宾厅、宣传折页手册、网上有奖问答、短信平台、外部营销推广活动，广泛开展金融知识宣传。此次活动将重点宣传、推广我行提供的便捷、多样化的金融服务及产品选择，增强公众对金融产品的认知及了解，引导客户理性选择适合自己的理财产品，增强风险及维护权益的意识，规范我行零售业务合规化经营。

大华银行将竭诚致力于为您提供最优质的产品 & 最尊贵的服务，营造更和谐更稳定的金融服务环境！

大华银行（中国）有限公司

二零一三年七月三十一日