

个人业务常见产品与服务注意事项

以下内容为金融消费知识普及和介绍，旨在帮助您了解更多的金融知识并提高风险防范意识，您在办理具体金融业务时，请认真阅读相关业务协议、章程和业务规则等文件。

1、储蓄存款

(1) 客户依法对自己的储蓄存款享有隐私权，银行开展储蓄存款业务遵循“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密”的原则。

(2) 办理储蓄存款开户、大额存取款及提前支取定期存款等业务时，请携带本人有效身份证件；代理人办理的，需提供本人及代理人双方有效身份证件。

(3) 提前支取定期存款，支取部分的利息按照活期利率计算。

(4) 银行可能对一段时期内（一般为一个季度）日均余额低于一定金额的账户收取小额账户管理费，请账户内保持足量资金并及时将闲置的小额账户销户。

(5) 如需办理大额现金取款业务，请提前预约。

(6) 遗失存单、存折、银行卡等之后，如不能第一时间前往银行网点办理正式挂失，可通过拨打银行客服电话、登录网上银行等方式办理临时挂失，然后在临时挂失有效期内前往银行网点办理正式挂失手续，否则临时挂失将自动失效。

(7) 银行对客户的账户信息负有保密责任，不得代任何单位和个人查询、冻结或者扣划消费者存款，法律另有规定的除外。

2、个人贷款

(1) 个人贷款投向须符合国家政策及银行信贷业务有关规定，不得以任何形式流入证券市场、期货市场和用于股本权益性投资、房地产项目开发，以及用于其他国家法律、法规明确规定不得经营的项

目。

(2) 提前还贷涉及银行收费事宜，部分银行对优质客户或特殊客户群体提供减免服务。

(3) 借款逾期未还将对个人征信记录产生不良影响，应按照合同约定按时还款。

(4) 申请贷款时，客户应亲自前往营业机构办理，不要将资料交与他人，以防被冒名借用。

(5) 在申请贷款过程中，客户应详细了解银行在提供贷款时附带的有关服务项目及收费情况，有权拒绝银行在发放贷款时强制捆绑、搭售理财、保险、基金等其他金融产品或违规收取费用。

(6) 客户有权在贷款申请阶段知悉贷款条件、贷款期限、贷款利率、还款方式、担保方式等信息，以及提出申请后的处理进度。在银行审批阶段对上述信息做出重大变更时，客户有权要求银行告知；贷后有权要求银行提供还款计划、还款明细。

(7) 在贷款合同签订前，客户应根据自身实际财务状况选择合适的贷款期限及还款方式。

3、银行卡

银行卡一般注意事项

(1) 不要将身份证或银行卡出租、出借、出售给他人使用；请妥善保管好身份证件、银行卡及密码等重要信息；建议将银行卡、密码和身份证件分开保管。

(2) 密码设置应不易被猜到，不要使用生日、电话号码等与本人明显相关的信息或简单数字排列作为密码；密码是安全用卡的重要保障，请务必牢记；不要向任何人（包括银行工作人员和警察）透露密码，输入密码时，应注意用手和身体进行遮挡。

(3) 刷卡消费时不要让卡片离开视线范围，留意收银员的刷卡次数，避免误刷、多刷带来损失；对于收银员交回的卡片，应确认是

否确为本人卡片；在交易单据上签名前，请认真核对刷卡金额等交易信息；不要随意丢弃有个人信息的书面材料或刷卡单据。

（4）为及时掌握账户资金变动信息，建议开通余额变动短信提醒服务；如对任何交易有疑问，应及时联系银行查询确认；如发现非本人交易、卡片丢失或被盗，应立即通过拨打银行客服电话等方式办理挂失。

（5）警惕电信诈骗，收到可疑手机短信或接到不明电话时，应谨慎确认，切勿拨打粘贴在自助设备周围除银行客服电话外的任何联系电话，不随意给他人转账汇款，如有疑问应及时拨打银行客服电话。

（6）申办银行卡时应通过银行网点、官方网站等指定渠道了解相关收费项目和收费标准。

信用卡特别注意事项

（1）请通过银行的正规渠道申请信用卡，切勿通过中介机构或他人代办申请。

（2）提供个人身份证件及相关证明资料复印件申办信用卡时，建议在复印件显著位置注明用途，以防资料被挪做他用。

（3）请牢记信用卡账单日和还款日，建议开通信用卡电子账单，以便定期了解账单信息，及时还款。若发生逾期，将会在金融信用信息基础数据库中留下不良记录，对日后申请贷款等产生影响。

（4）未经激活的信用卡，发卡银行无权对该卡收取任何费用。持卡人向发卡银行授权扣收，或到期换卡时已产生的费用除外。

（5）透支取现、转账无免息还款期，自交易记账日起开始计收利息。国内多家银行对取现和转账转出交易收取手续费，无论是否透支支取。

（6）请妥善保管交易单据，如发现交易差错等情况，请及时与银行联系查询。

（7）当个人重要信息（如账单地址、单位、联系电话等）发生

变化时应及时通过银行指定渠道办理变更手续，确保双方信息沟通顺畅。

(8) 在收到信用卡对账单后请及时核对用卡情况，如有疑问，请及时拨打发卡银行客服电话查询。

4、理财产品

(1) 与银行存款比较，理财产品存在一定的投资风险，客户可能面临无法实现预期收益甚至本金发生损失的风险。

(2) 除理财产品说明书约定的可赎回情形外，很多理财产品在到期前不得提前赎回，客户将面临理财产品无法及时变现的流动性风险，具体请见有关产品说明书约定。

(3) 在购买理财产品前，根据监管机构规定，须完成自身的风险承受能力评估，并根据评估结果购买合适的产品。风险承受能力评估存在有效期，如评估已过期，则须重新评估。

(4) 银行代理销售合作机构发行的信托等产品不是银行发行的理财产品，银行作为代理销售机构不对产品本金与收益安全提供任何承诺或保证，不承担产品可能产生的风险、损失和责任。

(5) 客户购买银行发行的各类理财产品，均可通过网上银行、电话银行等渠道查询到持有情况；凡未通过银行指定业务系统购买的产品，均非银行销售的产品。如发现违规在系统外营销理财产品的行为，请及时向银行举报。

(6) 理财产品到期后，本金和收益通常在产品到期几日后才到账，具体情况请参考银行理财产品说明书中相关约定。

(7) 对于浮动收益类产品，预期收益不等同于实际收益。通常情况下，理财产品的预期收益要优于同期储蓄存款，但同时风险也高于同期储蓄存款。

(8) 购买理财产品后，请根据产品的确认期限，通过个人网上银行、手机银行、电话银行、自助终端等方式查询交易结果，避免因

购买未成功造成损失。

5、代理保险

(1) 为避免错误地将保险产品当作银行储蓄、理财产品，请在购买之前核实销售人员推荐的产品是否为保险产品。

(2) 请在购买保险产品前，仔细阅读并理解投保提示书、保险条款和产品说明书，尤其是保险责任、犹豫期、责任免除、退保、保险费、保险金额、保险期间等内容。

(3) 消费者购买一年期以上的人身保险产品，保险公司会在犹豫期内对消费者进行投保回访，进一步了解消费者的购买意愿，消费者应当利用这一时机再次确认产品相关属性是否符合自身要求。

(4) 对于涉及保险合同的有关纠纷，建议消费者直接与保险公司协商处理，也可以由代理银行代为联系保险公司协商处理。

6、电子银行

(1) 电子银行登录密码、U 盾支付密码等应避免使用姓名、生日、电话号码、身份证件号码等与本人明显相关的、容易被猜中的密码，应为电子银行设置区别于其他用途的专门密码，避免因其他密码失窃而造成电子银行密码泄露。

(2) 妥善保管和正确使用银行提供的U 盾、电子密码器、电子银行口令卡等安全工具，切勿交给他人保管或使用。

(3) 请使用安全可靠的电脑，采取直接在浏览器地址栏输入正确银行网址的方式登录网上银行，不要通过其他网站、邮件提供的链接方式登录或点击不明链接；不要在可疑网站输入银行卡号、密码、校验码等信息，银行不会通过短信、邮件、电话等方式要求客户到指定网页办理系统或介质升级、修改密码、身份验证等操作，如果收到此类信息请不要相信。

(4) 进行网络消费时，请使用安全、合法的互联网平台；不要在电脑或手机中随意下载可疑应用程序，也不要来历不明的网站或

链接地址进行交易和支付。

(5) 避免使用免提电话以及有来电显示的电话操作电话银行，如果使用了此类电话进行操作，应在结束交易后及时删除相关记录，避免账户信息泄漏。

(6) 请勿使用公用电话、他人电话办理电话银行业务；应尽可能选择绑定电话（手机）号码对外转账的模式，增加交易安全性。

(7) 对于使用客户端模式的手机银行，应通过银行官方网站或官方认可的渠道下载、安装、使用手机银行客户端。

(8) 手机银行用户要注意手机不要被他人擅自使用；当绑定的手机丢失时要尽快办理暂停或注销手机银行服务，更换手机号码后请及时到营业网点办理变更手续。

(9) 手机可用于电子银行对外支付身份认证，请您一定要保护好手机和相关认证短信；要预留本人手机号码避免他人开通通过手机号码进行认证的支付业务；要保护好包含验证码、动态密码等认证信息的短信，防止被他人获取。

(10) 短信银行发送和接收的信息中有可能包含客户账户资料等重要信息，如短信被他人窃取有可能造成账户信息泄露，请确保短信安全。

(11) 建议定制银行登录提醒等短信提醒业务，及时了解电子银行操作情况及账户资金变化情况，保护账户资金安全。

7、自助机具服务

(1) 办理业务前，请先查看自助机具插卡口、键盘及机器主要部位有无异常，是否有破坏痕迹，是否加装多余装置或摄像头。

(2) 如果自助机具工作不正常，请立即取消交易并退卡妥善保管。

(3) 不要在交易过程中离开自助机具，避免被他人转移注意力。办理业务时，如有陌生人搭话或干扰，首先要取回卡片和交易凭条，

不给不法份子留有可乘之机。

(4) 警惕不法人员以“亲人被绑架”“朋友出现交通事故”“法院传票”“电话欠费”“中奖”等为由的电信诈骗，通过自助机具办理转账汇款应谨慎，必要时建议联系银行工作人员或报警。

(5) 交易完成后，及时退出系统并取回银行卡，检查取回的银行卡是否为本人卡片。

(6) 自助机具打印的交易回单有账户资料等重要信息，应妥善保管或及时销毁，切勿随意丢弃。

(7) 若遇设备吞卡、交易金额有误或未吐钞等情况，请及时拨打银行客服电话求助。