

消費金融十問

1、銀行拒絕收受存款，您該怎麼辦？

- * 銀行依規定應將存款利率於營業場所揭示牌告，民眾依牌告利率辦理存款，銀行不得拒絕。此外，銀行也不得有向民眾引導或推介特定商品等變相拒收存款的行為。
- * 民眾如遭銀行拒絕收受存款，請撥打行政院金融監督管理委員會銀行局申訴專線（02）8968-9696檢舉。

2、辦理匯款須出示身分證明文件，您配合了嗎？

- * 為加強洗錢防制及打擊犯罪，辦理3萬元（含）以上的匯款，金融機構會核對匯款人的身分與匯款申請書填寫的資料是否相符。
- * 您可以提供印有照片且載明身分證號碼（或統一證號）的證件，例如：國民身分證、健保卡、護照、居留證、駕照等，以利辨識。
- * 如果是接受他人委託辦理匯款時，請在匯款申請書上加註代理人姓名及身分證號碼。

3、新約定「電話語音」或「網路銀行」轉入帳戶的生效日，您清楚了嗎？

- * 為了防杜無辜的民眾受騙，從95年10月1日起，您到金融機構申請辦理新約定「電話語音」或「網路銀行」轉入帳戶時，將在您申請辦理的次一日才開始生效啟用。
- * 申請辦理新約定轉入帳戶後，如發現有誤或因其他需要，可以及時向金融機構申請取消該約定帳戶或申請暫停付款。

4、金融商品或服務所存在的風險，您確實瞭解了嗎？

- * 投資沒有穩賺不賠的，要有風險自行承擔的觀念，不要購買自己不瞭解風險的商品，也不要購買超過自己風險承受能力的商品。
- * 銀行理財業務人員應主動提供商品說明書及風險預告書，並充分說明投資可能涉及的風險，例如：利率或匯率變動的風險、因金融機構或交易對手業務、財務狀況變化等造成的風險、提前解約的風險等。
- * 銀行理財業務人員應充分說明相關費用收取方式，並提供消費者申訴管道，以保障消費者權益。

5、刷卡簽帳單不可亂丟，您知道了嗎？

- * 信用卡簽帳單上有卡片相關重要資訊，不可隨便丟棄，以免個人資料外洩，或遭歹徒不法利用。
- * 從96年4月1日起，所有簽帳單將隱藏部分卡號，以保護持卡人權益。

6、金融機構已實施雙卡差別利率，您注意到了嗎？

- * 從95年7月1日起，各發卡機構已對不同信用條件的客戶給予不同利率，您可以在信用卡和現金卡每個月的帳單上，了解您的分級利率。

*發卡機構是以繳款紀錄、卡片使用情形及聯合徵信中心的債信紀錄、負債情形、與其他金融機構往來資料、對發卡機構的貢獻度、未來的還款能力及持卡數等作為分級依據，因此，很少動用卡片或是全額繳清的持卡人，並不表示就能適用最低利率。

*各發卡機構的差別利率會在自己的網站及銀行公會的網站上揭露，持卡人可以選擇符合自身需求的銀行往來。

7、「金融機構警示帳戶聯防機制」，您知道了嗎？

*從95年11月1日起，當民眾發現遭詐騙時，可就近到任何一家金融機構告知行員，金融機構於確認民眾身分、匯款（轉帳）單據後，就立即撥打警政署「165」防詐騙專線電話報案，警察將於2小時內到達金融機構受理民眾報案，並通知受款的金融機構對匯入金額逕予圈存或止扣，以即時阻斷被詐騙款項流出。

*受圈存或止扣的款項，於24小時內無法提領或匯款，若該24小時內，受款的金融機構未接獲警察機關通知為警示帳戶的註記，則將解除圈存或止扣，以免影響民眾權益及正常交易。

8、「金融機構防範詐騙關懷提問」，您知道了嗎？

*為預先防範詐騙，民眾到金融機構辦理匯款或約定轉帳時，行員會詢問匯款或轉帳的對象和用途，藉由與客戶交談，了解是否受他人指使辦理約定帳戶、是否與匯款對象認識等。

*「金融機構防範詐騙關懷提問」的目的，在幫助與提醒客戶小心受騙，減少金錢損失；如經金融機構判斷，客戶可能被詐騙，金融機構將主動提醒，並加以勸阻及報警處理，希望透過行員多一份關心，少一位民眾受詐騙。

9、債務造成心理困擾時，您打電話了嗎？

*因債務問題需要心理輔導的民眾，可撥打張老師基金會0800-00-6180（樂意幫您）免付費專線，手機請撥打付費專線（02）8712-2271。

*專線服務時間為週一至週五上午9至12時、下午2至5時、晚間6時30分至9時30分。

10、「申請債務協商成功後毀諾」的影響，您明白了嗎？

*債務協商完成後，請依每期應繳款日如期依協商繳款，如果未於10個工作天的寬限期內繳款時，即視為毀諾；最大債權銀行將立即報送聯合徵信中心為毀諾註記，並書面通知客戶。

*對於所有債權，銀行將恢復原催收作業及程序，客戶將不能再申請債務協商，而必須向個別銀行洽商。

（轉載自行政院金融監督管理委員會網站資料）