

# 以案说险 | 我为什么不能查询他/她的个人金融信息？

## 案例介绍

孙某到某银行网点办理汇款业务时，要求查询收款人账户电子渠道开通情况及预留手机号码等信息。孙某表示，收款人是其母亲，但是孙某并没有携带其母亲的身份证或其他可以证明其身份的证件。

在无法确定收款人是孙某母亲且未取得授权的情况下，银行工作人员告知孙某，查询个人信息需要本人查询，故拒绝了孙某的要求。遭到拒绝后，孙某尝试用其手机登录收款人手机银行，但因登陆手机号并非收款人预留手机号码，系统提示登录错误。

孙某对此感到不满，并就此事进行了投诉。银行工作人员在核实情况后，联系孙某再次作了解释，说明为保护消费者金融信息安全，只能由客户本人或提供本人授权的有效公证文书才能查询个人金融信息，孙某最终表示了理解。

## 案例分析

根据《中华人民共和国个人信息保护法》第四条，个人信息是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）第二十八条，消费者金融信

息是指银行、支付机构通过开展业务或者其他合法渠道处理的消费者信息，包括个人身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息及其他与特定消费者购买、使用金融产品或者服务相关的信息。

## 风险提示

1. 金融消费者要不断加强个人金融信息保护意识，妥善保管自己及家人的个人账户信息、银行预留信息、身份信息等重要资料，不要轻易透露给他人。同时，不要随意点击陌生网站链接或使用公共场所无线网络，避免信息泄露对个人资产和信用造成风险。

2. 金融消费者要积极了解银行等金融机构的消费者信息保护政策，如确需查询个人金融信息的，可提前致电银行等金融机构客服电话咨询相关流程，避免造成不便。

个人账户余额、账户交易情况等属于个人金融信息，对个人金融信息的保护是银行业金融机构的一项法定义务。

银行业金融机构对外提供个人金融信息时，应当严格遵守法律规定，采取有效措施加强对个人金融信息保护，确保信息安全，防止信息泄露和滥用。