****龙哈智能产融综合服务平台客户权益保障承诺书****

****概述和说明****

龙哈智能产融综合服务平台（以下简称“平台”）一直秉承“客户第一”的原则，努力为客户带来微小而美好的改变。为保障客户在使用平台服务时的合法权益，平台根据相关法律法规向客户承诺如下：  
 ****守法经营****

平台自觉遵守相关法律法规和政策，维护客户利益，将保护客户合法权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略统筹规划。  
 ****公平竞争****

平台营造良好的竞争环境，鼓励、支持开展合法、公平、有序的行业竞争，反对采用不正当手段进行行业内竞争，反对诋毁竞争对手、编造有关竞争对手虚假的负面的信息。  
 ****风险防控****

平台将持续增强自身风险控制能力，提升技术安全管理能力，保障客户资金、信息安全。  
 ****社会监督****

平台接受社会各界对本行业的监督和批评，改进行业风气，提升行业自律的效益。  
 ****保障客户信息安全权****

平台审慎经营，采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，保障客户信息安全。

****保障客户知情权****

平台会努力以通俗易懂的语言，通过产品页面、服务协议、公告或使用须知等方式公示其所提供的服务内容信息，包括服务名称、服务内容、服务收费标准等，保障客户享有知悉其接受的服务的真实情况的权利。平台不发布夸大产品，不做虚假或引人误解的宣传，尽到合理的风险提示义务。  
 ****保障客户自主选择权****

平台在法律法规和监管规定允许的范围内，充分尊重客户意愿，由客户自主选择、自行决定是否选择接受平台的服务，不违背客户意愿搭售产品和服务。  
 ****保障客户公平交易权****

平台遵守公正、平等、诚实、信用原则，在网站、产品页面或服务协议中公示各服务内容、收费标准等信息。客户有权根据该等信息自行选择是否使用某项服务，平台不会强制客户使用某项服务。  
 ****保障客户依法求偿权****

平台认真解答客户对平台服务的咨询，在公司内部建立多层级投诉处理机制，并不断完善咨询、投诉处理机制。平台不会限制客户寻求法律救济途径。

****保障客户受教育权****

客户享有获得有关客户权益保护方面的知识的权利。平台会帮助客户掌握所需服务的知识和使用技能，帮助客户正确使用服务及提升自我保护意识。  
 ****保障客户受尊重权****

平台尊重客户的人格尊严和民族风俗习惯，除根据法律法规及风险控制需要做出的限制外，不会因用户的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。  
 ****保障客户信息安全权****

平台按照法律法规及[《平台隐私权政策》](https://docs.alipay.com/policies/privacy/antfin)的规定，保障客户的信息安全。