

## 守金融风险底线 建和谐金融消费环境

# 我市金融机构发力“3·15”

“3·15国际消费者权益日”来临之际,与金融消费有关的话题再次成为热点。中国人民银行宁波市中心支行、宁波银监局、宁波证监局、宁波保监局近日联合发文,联合组织辖区各金融机构开展“金融消费者权益日”活动,切实守住金融风险底线,构建和谐金融消费环境。

### 捂好钱袋 识别非法金融广告

随着金融消费者的“钱袋子”越来越鼓,理财意识也在不断增强,各种金融广告也层出不穷。这些金融广告与金融消费者的日常生活密不可分,但在方便我们获取信息的同时,也容易让不法分子乘虚而入,发布虚假违规金融广告。为提升金融消费者识别非法金融广告能力和风险意识,中国人民银行宁波市中心支行将在近期组织相关金融机构在辖区开展“识别非法金融广告,增强风险防范意识”宣传活动,将走进职业高中和老年大学,为职业高中毕业班学生、老年人普及金融广告基本知识、常见的非法金融广告行为及识别方法、被非法金融广告误导的救济途径等,帮助他们增强风险意识和防范能力。

### 普及知识 向消费者宣传八项权利

“3·15”期间,我市各金融机构以《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》中与金融消费者利益相关的内容为重点,积极开展有关金融消费者八项权利的知识普及。

活动中,充分调动普惠金融青年志愿者与普惠金融讲师的积极性,发挥基层网点、助农金融服务

点、产业工人金融服务站等一线平台作用,推动金融知识“进农村”“进社区”“进工厂”,主动帮助农村老百姓、老年人、产业工人等金融领域的弱势群体维护好财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等法定权利。

### 借双慧眼 识别老骗术“新玩法”

近年来,诈骗种类花样翻新,呈现出职业化、智能化、集团化、地域化的特点,“扫二维码支付享受高额优惠、社区理财P2P得超高收益、朋友圈点赞免费领商品”等诈骗手段层出不穷。

对此,宁波市金融消费者权益保护协会有关负责人向消费者支了几招,一是“懂常识”:犯罪分子冒充政府机关诈骗和利用高大上的名词包装行骗,都是抓住被骗子“不懂常识”的弱点。根据我国法律规定,公安机关、检察机关、法院在侦查办案中都不会通过电话进行案情询问,更不会询问群众家中存款情况,不可能提供所谓安全账户以及要求群众转账等。二是“不轻信”:无论遇到“天上掉馅饼”还是“天上降灾祸”,首先第一反应是不轻信。不轻信一条短信、一个来电显示、一个声音、一个画面;不轻信低投入高回报和无来由的灾祸。三是“必核实”:无论接到所谓职能部门、所谓亲友、财富公司的电话或短信等,都要核实对方身份和提及事件。四是“说出来”:遇事要说出来,要多与亲戚、朋友诉说、商量,或者直接与相关部门说明情况,核实信息。五是“口风紧”:有些犯罪嫌疑人通过网络或其他非法途径获取受害人本人或亲友的电话、姓名等信息,用以强化其骗术的可信度。因此市民日常



宁波市金融消费者权益保护协会组织普惠金融青年志愿者开展金融知识宣传活动。(小单 摄)

生活中要养成保密意识,把好口风,不要轻易将本人的家庭资料、家庭情况、银行卡号及密码等向他人透露。

### 培养用卡好习惯 做到“四要四应”

杨女士的工资卡在3天内分11笔被盗刷两万余元,因被盗刷时卡片和身份证都在杨女士身边,而刷卡短信延迟很久才收到,杨女士将银行卡挂失并报案后,向当地人民银行投诉其工资卡发卡银行。

经调查核实,杨女士因使用手机时点击过不明链接,导致手机被植入病毒个人信息泄露,从而发生盗刷,不法分子在盗刷成功后还用科技手段拦截了银行发给杨女士的刷卡短信,使杨女士没有在第一时间发现资金被盗刷。

说明事情原委后,杨女士承认其工资卡绑定手机支付,而自己在手机

上使用社交软件时习惯点击聊天群和朋友圈里各种不明链接,就因为这个小习惯导致银行卡被盗刷。

消费者在银行开立账户,银行与消费者之间存在金融服务合同关系,根据《中华人民共和国合同法》第六十条规定,“当事人应当按照约定全面履行自己的义务”。银行按照与消费者约定的凭密码支付或凭签名支付方式,在网上交易、移动支付等非柜台交易模式下依据正确的密码输入或签名为消费者办理资金结算、交割业务,属于合同法规定的适当履行义务。

银行卡持卡人应当加强自我保护意识,主动防范盗刷情况发生,养成良好的用卡习惯,做到“四要四应”。

四要:密码设置要用心;刷卡交易要小心;ATM存取款要留心;手机绑定要当心。

四应:交易凭条应保存;短信通知应开通;随身卡证应分开;不明链接应拒绝。(王颖)

## 浦发银行宁波分行 创新金融知识教育形式



浦发银行宁波分行金融知识宣传走进宁波教育学院。(小浦 摄)

近年来,浦发银行宁波分行认真贯彻落实总行关于全面推进消费者权益保护工作的文件精神,坚持“预防为先、教育为主、依法维权、妥善处理”消保工作原则,将“创新、务实、进取”的工作理念充分融入该行消保工作的日常管理。

该行配合监管部门有针对性地举办金融知识宣传活动,持续开展消费者教育活动。一是开展金融消费“少儿育苗”活动。2017年4月,该行在中国人民银行宁波市中心支行和宁波市金融消费者权益保护协会的牵头下,开展了“金融普惠 校园启蒙”广济中心小学公开课活动。二是开展“致青春”金融消费保护活动。该行去年9月根据

宁波银监局、团市委、宁波教育学院联合通知,分行及时和宁波教育学院联系,落实讲课老师,准备教学宣传教案。两次走进宁波教育学院,给将近1000名师生进行上课。三是开展“银发金融”服务活动。该行高新区支行走进宁波养老机构“颐乐园”,举行“颐乐天天 浦爱一生——普惠金融进乐园”活动,对老年人进行金融知识宣传活动,并持续上门为“颐乐园”的老人送金融服务,得到了该机构和老年客户的高度评价。四是培养普惠金融讲师人才,积极参与中国银行业协会宁波市金融消费者权益保护协会主办的“金融普惠 校园启蒙”讲师评选活动。(王颖)

## 招商银行宁波分行打造 网点金融知识标准化宣传服务区



图为新装修的招商银行明州支行金融知识宣传服务区一角。(小邵 摄)

招商银行宁波分行历来积极参与监管部门、宁波市金融消费者权益保护协会等开展的宣传教育活动,通过“3·15金融消费者权益日”“金融知识普及月”“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”等集中性宣传教育活动的开展,不断提高金融消费者的金融知识水平与金融风险防范能力。除开展集中性的宣传教育活动外,招行也将金融知识宣传普及作为一项常态化工作广泛、持续开展,努力构建金融知识宣传普及的长效机制,如通过官网、营业网点、微信微博等各类金融消费群体普及金融知识。

在营业网点,招商银行宁波分行借助新一轮网点装修升级,大力推进金融知识宣传服务区建设,打造集金融知识传播、休闲

体验、资讯服务为一体的公众教育服务区。走进新装修的互联网新概念网点,公众教育服务区是最能吸引人们注意力的空间,这块区域配备了沙发、茶几可供大家喝茶聊天;休闲吧台配备了苹果电脑供大家查询了解金融知识;放置了折页、册子等宣传资料,为大家提供时下最新鲜的金融知识宣传动向……

在网点装修改造面积大大压缩的情况下,招商银行宁波分行坚持把金融知识服务区作为网点的基本功能予以设计规划并付诸实践,接下来,招商银行宁波分行还将根据监管部门的指导意见不断丰富网点金融知识服务区配置,充分发挥金融知识宣传服务区在推进公众教育工程中的作用。

## 建设银行宁波市分行多措并举加强征信合规管理工作



建设银行宁波市分行积极开展征信宣传教育,提升国民信用水平。(可可 摄)

近年来,金融管理部门和社会公众对征信管理工作的关注度越来越高。为切实加强征信合规管理,落实征信合规要求,保护信息主体合法权益,建设银行宁波市分行高度重视此项工作,坚持征信管理与运用并重,不断强化内部控制,采取

有针对性的工作措施,有效促进征信业务合规性不断提高,推动征信业务持续健康发展。

### 强化组织领导,健全管理制度,层层明确职责

一是在分行层面成立“加强征

信合规管理工作”领导小组,形成分管行长亲自抓,相关部门协调配合落实的管理机制。二是进一步梳理和完善规章制度,明确了相关部门职责,强调了实行统一规划、条线管理、分级负责的管理机制,实现全行征信管理工作的健康、合规、有序发展。

### 建立健全征信信息安全管理机制

一是全面清理查询用户,严格查询用户审批创建流程。分行对各条线用户数量和人员实行管控,遵循“最少、必要”的原则。二是规范查询操作,严控征信合规风险。征信信息查询和使用管理遵循“谁查询、谁负责”“谁使用、谁管理”的原则,各征信用户应根据业务实际情况选择相应的业务条线和业务场景,有效防控不合规查询风险。三是实行查询复核制度。查询时须在系统中上传相关授权资料,由复核用户线上复核后才可查询信用报告,切实做到事前防范征信合规风险。四是使用个人征信查询专用终端并配备视频监控。个人征信查询用户必须使

用征信查询专用终端,该终端已由科技部门进行U盘等管控,从一定程度上防范征信信息泄露的风险。

### 建立征信合规自查自纠工作常态化机制

一是扎实做好征信风险常态化排查,通过自查自纠,严密监控确保征信系统合规使用,防止信息泄露。二是完善检查制度,加大检查力度,健全检查档案。三是坚持对违规查询问题的零容忍态度,严肃处理每一起违规事件,保护好信用主体的合法权益。

### 建立征信信息安全管理自律承诺制度

为加强征信信息安全的自律管理,防止信用信息违规查询和使用案件发生,分行在全辖范围内建立征信信息安全管理自律承诺制度。分行本部相关业务部门和支行主要负责人向市分行签署《征信合规工作承诺书》,查询用户签署《个人征信查询用户承诺书》,进一步强化征信查询使用人员的合规意识。

## 光大银行宁波分行普及金融知识进农村

中国光大银行宁波分行高度重视金融知识普及工作,多年来通过“天天宣传”“周周宣传”等密集宣传的方式,将金融知识普及到全市市民的身边。宁波的各大社区、街道、市场、超市、公园、广场等处经常能看到光大银行宣传员们忙碌热情的宣教身影。随着十九大“实施乡村振兴战略”的重大决策部署,光大银行的金融知识宣教越来越多地走进宁波的各个农村,宣教人员带着反假、征信、理财、手机银行等金融知识宣传材料,给村民们送去金融知识财富。

展宣传。现场内容多样的金融知识宣传得到了村民们的热烈欢迎,特别是反假币的知识尤其受欢迎。很多村民聚拢在反假宣传员身边仔细听着讲解,一些上了年纪的村民更是时不时拿出身上的纸币对照辨认。村民们说,这种宣传方式他们很喜欢,希望银行能多来,多教他们一些知识,防止上当受骗。

类似这样的金融知识宣传进农村活动,每周都在光大银行金融知识普及到的各个农村发生着。为了有针对性地做好农村的金融知识普及工作,在前期,光大银行做了不少准备工作。首先,针对村民金融知识较为匮乏的情况,光大银行理清宣教思路,将普惠的重点放在了村民们最需要的方面,比如理财理念和知识的普及、个人征信重要性的宣传教育、金融维权渠道的普及、如何选择金融产品和服务等。其次,在宣传材料的选择上,也摒弃了那些文字较多、知识较为专业的材料,选择



光大银行宁波分行宣传人员进社区设摊,向市民讲解如何防假币知识。(宁宁 摄)

知识重点突出、颜色鲜艳、图示清晰的宣传折页、漫画类宣传册等,让年纪较大的村民也可以很便利地读懂学会。第三,在宣传方式上,光大银行的宣教人员采取了深入各个农村设摊驻点、走访村民家等“主动出

击”及联合村委会开展金融知识课堂、召开金融知识讲座等“驻防等待”相结合的方式开展金融知识普及,既消除了村民们的顾虑,也以更有亲和力、更丰富多彩的方式,吸引更多村民来学习金融知识。

## 鄞州银行开展“心防工程”进社区宣传活动

近年来,全国各地接连发生多起重大金融犯罪案件,严重危害社会和群众财产安全。除了“人防”“物防”“技防”等方面存在漏洞,最根本的还是疏于“心防”这道最后的防线。为了有效遏制金融犯罪的蔓延态势,引导广大公众理性投资,鄞州银行与宁波市鄞州区委政法委、宁波市公安局鄞州分局、宁波市鄞州区金融办、杭州银行宁波分行,共同发起“防风险担使命,进社区促平安”防范金融犯罪进社区宣传活动。

2017年11月19日上午,“防风险担使命 进社区促平安”暨鄞州

区“心防工程”启动仪式在宁波书城举行。活动现场,群众纷纷咨询防范金融犯罪问题,希望类似的活动能够进到每个社区。

2017年11月-2018年1月,鄞州银行联合当地街道派出所一起深入鄞州区近50个社区,采取“走出去”“请进来”等方式,在人流聚集场所,通过宣传资料发放、现场咨询讲解、公益互助活动、播放和刊登一个典型案例、把提高防范能力的方式方法口口相传,使“心防工程”的精神深入到广大人民群众的心中。



“心防工程”启动仪式现场,市民积极参与、认真聆听防范金融犯罪的现场讲话。(欣然 摄)