增强风险防范意识 提升金融消费安全

①

金融活,经济活;金融稳,经济稳。经济是肌体,金融是血脉,两者共生共荣。

2月22日,习近平总书记在中央政治局集体学习时强调,要抓住完善金融服务、防范金融风险这个重点,推动金融业高质量发展。

在浙江和宁波,防范化解金融风险,加强金融服务民营企业的主动性,全面发挥金融在稳企业、增动能、保平安等方面的作用,一直是党和政府工作的重中之重。

身处金融消费最前沿,只有每一个人的金融风险意识增强了,风险管理能力提高了,才能从源头上把好风险防范关,从根本上保证金融消费安全。

一年一度的"3.15国际消费者权益保护日"来临之际,人民银行宁波市中心支行、宁波银保监局、宁波证监局组织辖区各金融机构开展"金融消费者权益日"、"3.15"银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周和证券期货业"走进科创,你我同行"投资者教育专项活动。

今年的活动将通过创新的形式与内容,进一步提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,从而更好地降低金融风险,构建和谐的金融消费环境。

增强主动意识,从"根"上筑牢防范堤坝

某日,胡女士来到中行宁波市分行营业网点,急急忙忙要修改自己的预留手机号码。银行工作人员一打听,原来胡女士在一家财富公司购买的理财产品当天截止,对方公司说,只要胡女士把银行预留手机号码进行修改,就可以"帮助"先预付额度。胡女士认为银行卡在自己手上,密码对方也不知道,修改手机号码肯定不会出问题。银行工作人员提醒她,一旦预留电话号码修改,对方就可以通过电子快捷支付方式将钱转出。这时候,胡女士才恍然大悟,意识到自己遇到了诈骗陷阱。

这样的案例几乎天天在我们身边发生。由于金融风险知识储备不足、主动防范意识不强,许多消费者屡屡陷入金融诈骗的陷阱,有时甚至误解金融机构的善意提醒与帮助。

只有广大市民的风险意识提高了,责任意识增强了,各类金融消费骗局才能无缝可钻,才能从"根"上筑牢金融风险防范堤。

在今年"3·15国际消费者权益保护日"期间,人民银行宁波市中心支行、宁波银保监局、宁波证监局,宁波市金融消费权益保护协会、宁波市银行业协会、宁波市证券期货业协会、宁波市证券投资基金业协会、宁波市保险行业协会/学会将广泛动员、全面发动,组织辖区银行业金融机构、证券期货业金融机构、保险机构和各非银行支付机构开展各类金融消费风险责任意识教育,提升金融消费者风险管理能力和责任担当意识,引导消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。

为此,全市各金融机构将重点开展系列宣传活动,帮助消费者提高风险防范能力。

加强金融消费者对个人及家庭的负债、储蓄、投资等方面的整体规划意识和管理能力,提升个人和家庭对重大不确定性的预防意识。

强化金融机构服务意识,规范市场秩序,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,引导消费者依法、理性维权,优化金融生态环境。

引导投资者正确认识科创板及试点注册制的积极意义,稳定投资者预期,理性参与科创板投资,为改革的顺利推进奠定坚实基础。

落实《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》(国办发〔2015〕81号)、《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》(国办发〔2013〕110号)要求,充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等权利,依法、合规开展经营活动,保护投资者合法权益。

加大普及教育,从"全"上布好防范网络

普惠金融进乡镇、金融知识进校园、争作金融好网民……针对金融消费点多面广、渠道日新月异的实际情况,近年来,人民银行宁波市中心支行等部门加强了金融知识普及教育工作力度,联合相关金融机构"上山下乡"、走村入户,力争金融风险防范全民参与、全域覆盖。

今年"3.15",全市金融机构将深入开展"双百双千"进村入户宣传活动。"百家百区、千点千村"金融知识宣传工作是践行"金融为民"理念的重要实践,人民银行宁波市中心支行、宁波市金融消费权益保护协会将组织各金融机构与各社区、行政村建立对接关系,密切跟踪工作进展,确保到2019年末,实现金融知识宣传覆盖县域70%以上的社区和85%以上的行政村。

全市金融机构将把对接的社区和行政村作为宣传主阵地,结合对接社区和行政村的居民结构、人文特色,各金融机构将制订长期宣传计划,通过每年3月、6月、9月等专题宣传活动,分批次、有重点地开展宣传。发挥头雁效应、辐射效应,在12家社区基地落实《社区金融知识教育基地创建工作指引(试行)》要求,建立组织架构、完善工作机制、畅通宣传渠道、丰富活动内容,为其他社区提供可参考、可复制的经验;在8家农村基地探索形成有实效、可复制的农村金融知识宣传教育经验。

改进内容形式,从"新"上提升防范效果

去年,浙商银行宁波分行、平安银行宁波分行等银行不断创新宣传内容和形式,自主创作金融知识宣传教育片,走进社区、农村、院校开展数字化宣传,以宣传视频的形式普及金融知识,受到了公众的普遍好评。

光大银行宁波分行在元宵节期间走进社区,通过举办猜灯谜、做花灯、送汤圆和亲子烘焙等活动,寓教于乐,对社区居民,尤其是中老年人群开展金融知识宣传教育,提升居民们的金融风险防范意识。

春风化雨润无声。为了使金融知识宣传入耳入心,为广大消费者喜闻乐见,人民银行宁波市中心支行加大工作创新力度,积极引导各银行金融机构以宣传内容是否能够有效传递为核心,充分调动一线宣传人员的能动性和创造力,开展丰富、新颖、有效的金融知识宣传活动。结合"社区文艺汇演""百姓大舞台""文化下乡""电影下乡"等百姓熟悉的文化活动开展金融知识宣传;结合"挨村挨户大走访""邻里乡亲大调查"等业务调查活动,送金融知识下乡。

今年"3·15",中国人民银行金融消费权益保护局汇编了"金融消费者权益日"宣传手册(2019),从增强风险责任意识,提升风险管理能力;保障金融消费者八项基本权利,切实维护金融消费者的合法权益;了解《金融消费者权益保护实施办法》,保护自身权益等三个方面,为消费者讲解各类金融风险防范知识。

我市各金融机构还根据宣传手册内容,制作了形式多样、内容新颖的短视频、音频、微信小程序、漫画、海报及图文等专题性宣传资料,并通过微信公众号、公交候车亭、户外大型LED等渠道广泛投放,以扩大知识传播面和提升活动影响力。

防范 金融消费风险,听听银行怎么说

工行宁波市分行 防范电信诈骗需"七不"

工商银行宁波市分行致力于保护客户资金安全,2018年通过工行自行开发的"融安e信"外部欺诈风险防控系统,帮助客户防范外部欺诈风险,全年累计防范外部欺诈事件1392起,追回客户被骗款项3977.46万元。

全行网点还通过晨会、班后会、集中学习等形式开展反欺诈培训,开展形式多样的金融知识宣教活动,帮助消费者提升风险管理意识、责任担当意识和防范诈骗意识。

2018年年底的一天,一位老大爷神色匆匆地来到工行象山丹阳路支行营业厅,在ATM机前却不知所措。大堂经理询问得知,老人要汇款3万元,但坚持要在ATM机上汇款。大堂经理见状细心地问了一句:"大爷,对方您认识吗?"

听了工作人员的提醒,老人有些支支吾吾,思索了会儿又出去打了个电话。大堂经理敏锐地捕捉到了这一细节,向值班经理汇报了情况。值班经理随即将老人请到贵宾室耐心地向他了解情况。原来,老人前一天晚上接到了一个声称是广东徐警官的来电,说老人在珠海打工的儿子因涉黑被拘捕了,需要缴纳3万元保释金,受其儿子委托向家里致电求助。

老两口向这名"警官"仔细询问儿子的身份证、手机号码等信息,无不详尽,当晚又联系不上儿子,一时心急就想把钱先汇了。最终,该行工作人员耐心安抚老人,协助他报警,并于次日同老人儿子取得了联系。原来,老人儿子只是出去旅游了,没有接到老人的电话,差一点就上了这名"警官"的当。

这是一起典型的电信诈骗,犯罪分子利用掌握的被害人亲属个人信息,虚构被害人亲属被捕、中奖或其他紧急情况,骗取被害人将款项汇入指定账户。防范此类电信诈骗要记住七个"不":秘密物品不要随意借给他人。不轻信来历不明的电话和手机短信。不随意透露身份信息、银行卡等情况。不向陌生人汇款、转账。不要点击不明链接。不要使用易被猜测的密码。不要轻信中奖、意外事件等诈骗信息。

农行宁波市分行 好习惯防住网络诈骗

某天一大早,一位客户匆匆来到农行网点,急着对大堂经理说,"快帮我查查钱去哪了!我在购物网站上退了个货,点击'退款链接'后,收到了两条付款短信,总共有85056元?"

网点工作人员赶紧查询这两笔钱的去向,但银行卡交易流水中只显示"消费"字样,查询难度比较大。大堂经理当即向当地公安机关报案,协助该客户修改银行卡密码,并联系购物网站第三方支付客服人员。但客服反馈这两笔钱并未通过该渠道划转。

经询问,原来,该客户前段时间在购物网站上购买了一款产品,货到后由于一些原因申请了退货,并将产品寄回给卖家。寄回后不久通过聊天软件收到客服发送的退款链接,按提示填写了自己的姓名、身份证号码、银行卡号、密码、手机号码以及收到的短信验证码。点击提交后,不一会儿,就收到了一条消费85000元的短信,紧接着又收到一条消费56元的短信。就在此时,骗子拨打了该客户的电话,询问现在操作到哪一步。网点大堂经理猜测这两笔钱还未到骗子账上。

当天下午,该客户收到一条基金公司的基金退款信息,金额为100元,但客户说自己从未购买过股票、基金和理财产品。网点工作人员敏锐地意识到这是个突破点,拨打基金公司客服电话询问后,确认当天有一个与该客户同名的人在基金公司官网注册了一个账户,并购买了85000元基金。

大堂经理立即指导客户登录基金公司官网,修改账户密码,并通过网站快速取现功能,将骗子购买的基金赎回。两三分钟后,被转走的款项又回到了客户的银行卡中。

在此,提醒广大消费者,在使用聊天工具时,要保护好自己的银行卡号码、身份证号码,更不能将收到的银行支付验证码泄露给他人。每次使用后要记得退出,并清理界面上的账号、密码。同时,对可疑电话要进行二次核查。记住,正规客服电话不会索要客户银行卡号码、密码、验证码等信息。如果对方索要账号信息,或者要求提供手机收到的验证码,那么极有可能是骗子。此外,在互联网上进行交易时,一定要通过官方网站,切勿通过弹出来的广告链接进入交易网站,谨防被钓鱼网站欺骗。

中行宁波市分行 保护好自己的金融信息

为了保障账户资金安全,消费者在银行办理业务时应做到以下几点:

主动配合金融机构进行客户身份识别,切勿使用他人手机号码。到金融机构办理业务时需配合完成以下工作:出示身份证件;如实填写身份信息;配合金融机构以电话、信函、电子邮件等方式确认身份信息;回答金融机构工作人员合理的提问。切勿在预留信息时使用他人手机号码,切勿将短信验证码等关键交易信息告诉他人。

不要出借身份证件。出借自己的身份证件,可能产生以下后果:他人借用你的名义从事非法活动;可能协助他人完成洗钱和恐怖活动;可能成为他人金融诈骗活动的替罪羊;诚信状况受到合理怀疑;因他人的正当行为而使自身声誉受损。

不要出租或出借自己的账户、银行卡或U盾。金融账户、银行卡和U盾不仅是您进行金融交易的工具,也是国家进行反洗钱资金监测和经济犯罪案件调查的重要途径。贪官、毒贩、恐怖分子以及其他罪犯都可能利用您的账户、银行卡和U盾进行洗钱和恐怖融资活动。

不要用自己的账户替他人提现。通过各种方式提现是犯罪分子最长采用的犯罪手段之一。有人受朋友之托或受利益诱惑,使用自己的个人账户(包括银行卡账户)或公司的账户为他人提取现金,逃避监管部门的监测,为他人洗钱提供便利。也有人通过自己的账户为他人提现进行诈骗或携款潜逃。切记,账户将忠实记录每个人的金融交易活动,不要用自己的账户替他人提现。

建行宁波市分行 倾心维护消费者权益

近年来,建行宁波市分行始终高度重视消费者权益保护工作,坚持秉承"以客户为中心"的经营理念,持续用真诚贴心的服务,切实解决消费者关心的热点难点问题。

全方位深化公众宣传,架起金融知识传递"连心桥"。建行宁波市分行积极组织开展"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""金融知识进校园"等宣传教育活动。全行以营业网点为主阵地,依托互联网站、微信公众号等渠道广泛开展宣传。2018年宣传月期间,全行140多个营业网点、超过2000名员工参与,发放宣传材料逾万份,消费者现场咨询约5万人次。

多渠道倾听消费者心声,搭建客户沟通"直通车"。近年来,建行宁波市分行坚持将客户投诉管理作为消费者权益保护的一项重要工作常抓不懈,善于倾听客户意见,切实解决客户困扰。通过95533和400/800客户服务热线、官方微博微信、来信来访、互联网网站、手机银行等多种途径全面了解客户诉求,加强对投诉处理结果的跟踪和回访,做到"件件有着落",力争让每名客户感到满意。

注重提升消费服务体验,推送跟踪服务"晴雨表"。建行宁波市分行高度重视消费者服务体验,在全力维护消费者合法权益的同时,努力通过加强售前准入审核,规范产品营销推介,强化信息披露,确保个人金融信息安全,为特殊消费群体提供规范化、人性化服务等举措,持续提升消费者服务品质。

交行宁波分行 POS机撤单,助客户挽回万元损失

近期,客户陶女士持交通银行信用卡来到网点,称卡内资金被骗。大堂经理询问得知,陶女士接到陌生人电话,称可以帮忙提升信用卡额度,轻信之下便把验证码回复给了该陌生人,卡里立即被划走5000元。陶女士感觉不对,便让其取消提升额度,陌生人又让回复一条验证码,谁知道又被划走5000元。

了解情况后,大堂经理让陶女士拨打交通银行信用卡客服电话,并且报警。信用卡客服查证确认,该诈骗分子的交易平台是网络平台。凭借经验,网点认为,该不法分子使用的交易方式与银联POS收单业务较为相似,便让客户拨打交通银行信用卡中心客服电话,要求将两笔5000元交易撤单,最终陶女士在协助下,将钱物归原卡。

该案例启示消费者,要好好保护银行卡及账户信息,对来历不明的短信或电话要提高警惕,不要轻信任何套取账户信息或网上银行手机银行用户名和密码的行为,如有疑问可直接向开户银行咨询。

在开通手机银行时,请务必使用您本人的手机号码,切勿轻信以低息贷款、合作投资等为借口,使用他人手机号码开通手机银行,以防资金损失。

浦发银行宁波分行 老年人"三不一要"防电信诈骗

2018年10月的一天,王阿姨心急火燎地跑进浦发银行江北支行,不取号不排队直接冲往柜台:小姑娘,快,马上给我汇10万元,我儿子出车祸了,救命用的。

浦发银行工作人员认定事情紧急,安排该客户先行办理,在转账之前先询问老人为什么要汇这么多钱。阿姨不耐烦地说:刚刚接到儿子大学老师的电话,说儿子出了车祸,急需这笔钱动手术。工作人员觉得事有蹊跷,便给学校拨打电话核实,最终确认这是一起电信诈骗。

随着社会人口老龄化程度的不断加剧,一些不法分子利用老年人风险防范意识薄弱、识别能力下降、容易上当受骗的特点,实施电信诈骗犯罪。老年人群体已经成为电信诈骗的"重灾区"。老年人要做到"三不一要":不随意透露自己和家人的个人信息、家庭信息等;不轻信不明电话或手机短信、微信;不向陌生人或不明账户汇款转账;有任何疑问或者受骗上当,要立即向公安机关报案,并提供嫌疑人账户及联系电话,便于查案办案。

光大银行宁波分行 金融知识宣教润物细无声

为强化全民金融风险防范意识,近日,光大银行宁波分行组织开展形式多样、内容丰富的金融知识宣教活动。

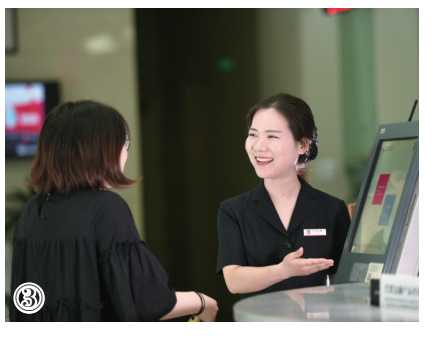
在"3.5学雷锋日"来临前,分行发动相关支行与社区联动,进行宣传进社区活动。其中,海曙、兴宁支行在迎凤、演武社区摆设摊点,发放、讲解折页,为居民送去反假币、电信网络诈骗等金融知识,树立健康的金融消费观。

同时,余慈支行响应周巷镇团委号召,参与当地志愿服务活动。支行员工和特邀专职医师为当地居民提供免费量血压、健康咨询、金融知识咨询和免费理发等服务。

值得一提的是,分行还将传统节庆与现代金融服务、消费者权益保护工作紧密结合,走出厅堂扩大金融知识宣传阵地,与近15家社区合作,组织做汤圆、做灯笼的闹元宵活动,着重对社区中老年人群进行宣教,宣传防诈骗等金融知识,提升居民们金融风险防范意识。分行还组织开展了金融知识进校园活动,对接鄞州高级中学及周巷镇红星小学,给学生们送去反假币、防诈骗的金融知识手册。

春风化雨,润物无声,光大银行宁波分行下一步将继续紧密与区域内各个社区和大中院校的联系,强化提高宣教活动的针对性和实效性,以实际行动履行好社会责任,努力为社会创造价值。

②



③

④ ⑤ ⑥ ⑦

①浦发银行宁波分行防电信诈骗漫画
②工行宁波市分行向客户宣讲防范金融诈骗知识
③中行宁波市分行向客户推介网上银行业务
④光大银行宁波分行金融知识进校园
⑤建行宁波市分行员工为环卫工人讲解金融知识
⑥交通银行宁波分行进社区开展金融宣传
⑦农行宁波市分行开展防范电信网络诈骗宣传