



浙江省银行业协会
ZHEJIANG ASSOCIATION OF BANKS



三防：防诈、防骗、防误导
三问：问子女、问热线、问身边“专家”
三查：查执照、查属地、查产品真伪
三看：看来人、看来电、看资质证书
一存：存证据



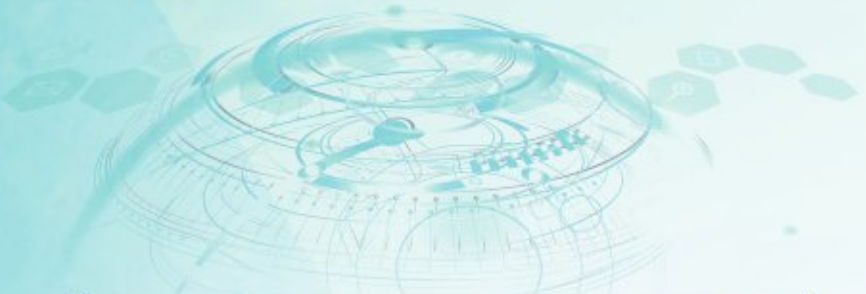
浙江省银行业协会

地址：杭州市上城区梁祝路8号 邮编：310020

2023年度浙江银行业 普及金融知识万里行

提振金融消费信心
助力构建和谐金融环境

做金融明白人
弘扬新时代枫桥经验



作为金融消费者,如果遇到侵权事件,你该如何有效保护自身的合法权益呢?想要解答这一问题,首先要明确的是,金融消费者究竟有哪些基本权利。

一、强化金融教育,提升消费者金融素养



2015年11月13日,国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范。金融机构应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、信息安全权等基本权利,依法、合规开展经营活动。这是首次从国家层面针对金融消费者权益保护进行具体规定,强调保障金融消费者的八项权利。



(一) 财产安全权

金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营,采取严格的内控措施和科学的技术监控手段,严格区分机构自身资产与客户资产,不得挪用、占用客户资金。

(二) 知情权

金融机构应当以通俗易懂的语言,及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息,充分提示风险,不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息,不得作虚假或引人误解的宣传。

(三) 自主选择权

金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内,充分尊重金融消费者的意愿,由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务,不得强买强卖,不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务,不得附加其他不合理条件,不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

(四) 公平交易权

金融机构不得设置违反公平原则的交易条件,在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者的合法权利,不得限制金融消费者寻求法律救济途径,不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

(五) 依法求偿权

金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任,在机构内部建立多层级投诉处理机制,完善投诉处理程序,建立投诉办理情况查询系统,提高金融消费者投诉处理质量和效率,接受社会监督。

(六) 受教育权

金融机构应当进一步强化金融消费者教育,积极组织或参与金融知识普及活动,开展广泛、持续的日常性金融消费者教育,帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力,提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

(七) 受尊重权

金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯,不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

(八) 信息安全权

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理,明确双方权利义务关系,严格防控金融消费者信息泄露风险,保障金融消费者信息安全。

二、关注特殊群体， 增强金融服务获得感



近年来，提升特殊群体满意度作为金融工作重点，银行业的适老服务、无障碍服务、青少年关爱及新市民服务工作已取得长足进步。根据现阶段的社会形势，对特殊群体仍需持续关注。

（一）青少年篇：树立理性消费和借贷观念

1. 远离非法借贷之“校园贷”

? 什么是校园贷?

“校园贷”是专门针对大学生的一种借贷金融服务，在校大学生通过互联网网贷平台完成个人身份资料审核、支付一定的手续费等借款操作流程，就可以申请到一定额度的信用借款。

? 非法校园贷有哪些危害?

- ① 诱导过度消费。
- ② 陷入高利贷陷阱。
- ③ 存在信息盗用风险。
- ④ 影响学生身心健康。

? 如何防范非法“校园贷”?

① 提高警惕。意识到天上不会掉馅饼，对“校园贷”广告中的“免费”“优惠”“打折”等手段要多留一份戒心、多打几个问号；多学一些金融常识，增强防范意识，提高对校园贷业务甄别的能力，切勿盲目信任。

② 严管证件。加强对自身隐私的保护，特别是个人信息及相关证件等，防止被心怀不轨人员利用，造成个人声誉、利益的损失。

③ 找准组织。在遇到经济困难时，要及时找学校资助部门来解决学费、住宿费等问题。

④ 理性消费。养成自强自立、艰苦朴素、文明健康的生活习惯，不盲目攀比，不贪图享乐，合理安排生活支出，勤俭节约、理性消费、科学消费。

⑤ 及时举报。加强法律法规知识学习，提高自我保护意识，一旦遭遇因校园贷引发的非法高利放贷、暴力讨债时，第一时间告诉老师和家长，必要时向公安机关报案。

2. 远离非法借贷之“网络贷”

? 什么是“网络贷”?

网络贷就是借款人和投资人通过网络借贷平台进行自由交易，网络借贷平台公司作为交易的合法见证者和管理者，保证交易正常有序地进行。

? “网络贷”有什么危害?

① 一些网贷平台的费率标识不清，在手续费、逾期费、违约金等表述上存在一定的隐蔽性，这就有可能将贷款学生紧紧套牢，一旦还款发生逾期，大学生很可能难以承受资金损失而造成超前消费的信用危机。

② 由于网上贷款分期消费门槛很低，为大学生提供了一个超前消费、奢侈消费的平台，但不少大学生由于冲动消费，导致负债累累，给正常学习带来困扰。

③ 一旦出现逾期不还的情况，将会影响大学生在银行的个人征信。



? 如何防范非法“网络贷”?

- ① 充分认识网络不良借贷存在的隐患和风险,增强金融风险防范意识。
- ② 树立理性科学的消费观,尽量不要在网络借款平台和分期购物平台贷款和购物,养成艰苦朴素、勤俭节约的优秀品质。
- ③ 积极学习金融和网络安全知识,远离不良网贷行为。

3. 远离非法借贷之“套路贷”

? 什么是套路贷?

“套路贷”是对以非法占有为目的,假借民间借贷之名,诱使或迫使被害人签订“借贷”或变相“借贷”“抵押”“担保”等相关协议,通过虚增借贷金额、恶意制造违约、肆意认定违约、毁匿还款证据等方式形成虚假债权债务,并借助诉讼、仲裁、公证或者采用暴力、威胁以及其他手段非法占有被害人财物的相关违法犯罪活动的概括性称谓。

? 套路贷有哪些“套路”?

出借人往往以签订虚假借款协议、虚增借款债务金额、制造资金银行走账流水、肆意单方认定违约、转单平账垒高债务以及提起恶意、虚假诉讼等手段,制造民间借贷以及借款人需承担巨额违约责任假象,套路贷往往采取暴力手段非法强行索取债务,给借款人造成巨大心理压力。

- ① 签订阴阳合同,虚造资金流水。
- ② 故意失踪失联,肆意认定“违约”。
- ③ 制造虚假诉讼,恶意暴力索债。

? 如何防范“套路贷”?

- ① 增强风险防范意识。“套路贷”往往打着所谓“无抵押”、“低息”甚至“免息”、“放款快”的旗号吸引客户,通过发放贷款小广告、拨打骚扰电话等方式推销贷款产品。要加强风险防范意识,不要上当受骗。
- ② 选择正规金融机构贷款。办理借款、贷款时,应选取有正规资质的金融机构,或向亲朋好友请求支援,避免接触套路贷。
- ③ 受到不法侵害要及时报警。如遇套路贷,要敢于揭发、勇于维权,要搜集保存好相关证据,尽快向公安机关报警求助,寻求法律途径维权。

(二) 老年篇:老年人使用自助设备的注意事项

自助设备一般包括自动取款机(ATM)、存取款一体机(CRS)、自助服务终端等银行自助服务设备,这些设备由客户直接操作,银行工作人员仅在必要时应客户要求提供帮助。它们能为客户提供存款、取款、转账业务、账户信息查询、公用事业缴费、理财等金融服务。

- 1. 使用前请您仔细阅读自助设备上的使用须知,不同的设备可能有不同的要求。
- 2. 进入自助银行服务区有时需要在自动门上刷卡开门,但无需输入密码。持卡人如遇要求输入密码方可进入时,应及时报警,而不要输入密码。
- 3. 使用自助设备时,注意后面排队的人是否站在一米线外的安全位置,避免不法分子站在背后偷窥账号、密码。

● 4. 出于安全方面的考虑, 正常的自助设备本身和周围都装有监控器和摄像头, 但这些摄像头的角度不会监控设备上的密码键盘, 您在正常的自助设备上无需担心密码被银行获知。

● 5. 尽量使用光线明亮位置的自助设备, 以免不法分子在光线昏暗、位置相对隐蔽的自助设备上安装可疑装置而不易及时发现。

● 6. 有陌生人跟您说话或干扰您时, 尤其要注意先取回卡、现金和交易凭条。一旦有吞钞、吞卡、密码报错等不正常事件发生, 不要急于离开自助设备, 而应该拨打银行统一的客户服务电话寻求帮助。

● 7. 妥善保管或及时销毁自助设备交易单据、凭条等, 不要随意丢弃, 以免泄露银行卡号等个人金融信息。

(三) 特殊群体保护篇: 享受无障碍金融服务

满足特殊人群日益增长的金融服务需求, 切实维护好、保障好残障人士群体的金融消费权益, 着重解决当前特殊客群在金融服务中的困难和需求, 享受与普通入同等便捷的金融服务。

● 1. 网点外设置“无障碍坡道”。为行动不便的人群进出网点提供便利。设置紧急呼叫按钮、公示求助电话, 使特殊人群在需要帮助时, 能够第一时间联系到网点工作人员。

● 2. 在网点配备“金融助盲卡”及助听器。助力视障、听障人士更好的接受金融服务, 有效提升其在参与社会活动过程中获得更加平等的心灵感受。同时, 工作人员学习全国通用及专业特色手语, 将手语服务成为熟练掌握的交流技能, 更好地用手语服务为特殊客户提供暖心的金融服务, 减少业务办理过程中的误解。

● 3. 在网点的客户等候区设置“爱心座椅”, 为特殊人群提供便利, 并在大厅配备饮水机、茶叶、报刊等, 为客户提供温馨的休息等候环境。

● 4. 开通“绿色通道”。为特殊人群提供优先专属服务; 网点配备叫号显示屏、语音叫号系统, 便利特殊人群业务等候及办理。

(四) 新市民篇

新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住, 未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体, 包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等。由于新市民在各省市县区分布很不均衡, 具体可结合当地实际情况和地方政府政策, 明确服务新市民的范围。

做好新市民金融服务, 对畅通国民经济循环、构建新发展格局、实现高质量发展、推进以人为核心的新型城镇化具有重大意义, 也是推进金融供给侧结构性改革、满足人民对美好生活向往、促进全体人民共同富裕的必要举措。银行保险机构要坚持以人民为中心的发展思想, 针对新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求, 按照市场化法治化原则, 加强产品和服务创新, 完善金融服务, 高质量扩大金融供给, 提升金融服务的均等性和便利度。



三、警惕电信诈骗， 提高风险防范能力



近年来，打击电信诈骗、非法集资等违法行为效果显著。但不法分子利用“新技术”“新模式”不断更新诈骗套路，非法集资等违法行为伪装性、隐蔽性更强。

① (一) 警惕新型“AI 诈骗”新骗局

? 什么是 AI 诈骗?

“AI 诈骗”是一种利用智能 AI 技术实施诈骗的诈骗手段，通常是通过将照片、视频、音频等技术合成，从而制作出伪造的视觉、声音材料，以达到欺骗目的。这种诈骗方式常见于社交媒体和网络视频平台，骗子会利用伪造的视觉材料冒充受害者或其他人，并通过虚假信息诱导受害者提供个人敏感信息或进行非法交易。

AI 诈骗常见手法

1. 声音合成：骗子通过骚扰电话录音等来提取某人声音，获取素材后进行声音合成，从而可以用伪造的声音骗过对方。

2. AI 换脸：骗子用 AI 技术换脸，可以伪装成任何人，再通过视频方式进行信息确认。骗子首先分析公众发布在网上的各类信息，根据所要实施的骗术，通过 AI 技术筛选目标人群。在视频通话中利用 AI 换脸，骗取信任。

3. 转发语音：骗子在盗取社交软件号后，便向其好友“借钱”，为取得对方的信任，他们会转发之前的语音，进而骗取钱财。通过提取语音文件或安装非官方版本（插件），实现语音转发。

AI 诈骗防范措施

1. 做好个人信息安全第一责任人

① 加强个人信息保护意识，防止信息泄露：不轻易提供人脸、指纹等个人生物信息给他人；不要輕易透露自己的身份证、银行卡、验证码等信息；不要贪图方便把身份证、银行卡照片等直接共同存放于手机内。

② 陌生链接不要点、陌生软件不要下载、陌生好友不要随便加、不明二维码不要随便扫。管理好自己的朋友圈，不要向陌生人开启手机屏幕共享。

③ 做好个人防护，安装安全软件，防止手机和电脑中病毒；对个人账户的安全状况保持警惕，尤其是陌生设备的登录情况，防止微信、QQ 等被盗号给亲朋好友带来麻烦。

④ 对于不常用的 APP，建议卸载前注销个人帐号。

2. 远程转账务必多重验证

如果有人自称“家人”“朋友”“老师”“领导”通过社交软件、短信、电子邮件等以各种方式和理由诱导你转账汇款，务必第一时间提高警惕。在 AI 时代，文字、声音、图像和视频都有可能是深度合成的，在转账汇款、资金往来这样的典型场景，要通过回拨对方手机号等额外通信方式核实确认，不要仅凭单一沟通渠道未经核实就直接转账汇款！无论对方是谁！

① (二) 警惕“培训贷”骗局

? 什么是“培训贷”骗局?

“培训贷”骗局，是指虚假培训机构和 P2P 网络贷款机构进行合作，冒充招聘公司在招聘网站上发布大量虚假招聘信息，吸引求职者到本公司贷款培训的骗局。



“培训贷”常见套路

1. 虚假招聘“请君入瓮”，职业前途“一片光明”。虚假培训机构通常会冒充招聘公司大量发布对专业、工作经验毫无要求、无需任何条件可直接面试，且薪资待遇明显高于同职位同工种薪资水平的虚假招聘信息吸引求职的大学生。

2. 能力不足需培训，先交上万培训费。面试后，“面试官”会以你的能力不达标为由，要求你进行入职培训，并以“限时优惠学费8折”“分期付款压力小”“培训完成立即上岗”等理由诱导你向与他们合作的网络贷款机构贷款，分期支付上万元的培训费用。

3. 培训全靠忽悠，退款门都没有。然而，你培训后发现，所谓“高学历讲师”其实只是一种伪装，培训内容也只是网上随处可见的资料随意拼凑。这时，你要求中断培训，他们却拒不退款，还要求你立即付清所有贷款，或要求你赔付高额的违约金。

4. 以为熬出头，却没想到人去楼空。你若耐着性子培训完之后，他们并不会立即通知你入职，而是让你回家等待回复。你迟迟等不到回复，再回头，却发现所谓的公司早已人去楼空。

如何防范“培训贷”？

- ① 无任何要求可直接面试且薪资待遇异常高的招聘信息可能涉及假招工等欺诈行为，遇到此类信息时应提高警惕，不轻信。
- ② 在入职前遇到公司要求缴纳“押金”“服装费”“培训费”等各种费用时，应提高警惕，坚决不支付。
- ③ 掌握基本的金融知识，提高风险意识，警惕诱导式的消费。
- ④ 有贷款需求时，应和家人商量决定后，再选择正规的金融机构贷款。

① (三) 警惕刷单诈骗

? 什么是刷单诈骗?

刷单诈骗是指犯罪嫌疑人利用招聘网站、兼职类社交软件群等途径发布虚假兼职（给电商平台商铺刷单以提升销量、信誉度）信息，以高额回报为诱饵，套用真实刷单兼职的工作流程，等刷单成功后，再以系统、网络、冻结问题等种种借口，要求受害人多次汇款的网络诈骗。

刷单诈骗的套路剖析

1. 分析潜在对象，广泛撒网。网络刷单诈骗犯罪的目标群体多为学生、自由职业等时间充裕或者低收入人群。骗子会在这类群体喜欢用的聊天、交友APP，各类短视频平台上发布兼职刷单的信息，或者以加好友、套近乎来博取信任，为后续骗取被害人钱财铺路。

2. 分享赚钱渠道，引你上钩。骗子会分享刷单APP或是刷单福利群给被害人，当被害人看到其他“群友”分享的“刷单”经验，看到他们都能获得一定收益时就很难不心动。

3. 伪造交易数据，骗你继续投钱。“刷单”骗术的一贯套路就是：首先要求被害人转几十元、到后来就变成几百元、几千元、甚至几万元。一开始可能还会有小额的返利，但当被害人吃到甜头之后，转账金额不断上升，当达到一定数额，系统就会锁定不让被害人提现，而实际上，被害人的钱在后台早已被转走了。

4. 最后压榨，转移资金。当发现无法提现时，对面的“客服”会告诉你：你的账户存在异常，已被冻结，需要再充值一笔钱才能解冻。这个时候，如果你信以为真，那对方在拿到钱之后就会立马切断与你的联系，并且转移走你的资金。

如何防范网络诈骗？

- ① 要增强网络安全防范意识，不要輕易点击或者扫描陌生人发来的网页链接或二维码，不在陌生 APP 等链接上进行操作。
- ② 不要有“贪小便宜”和“轻轻松松赚大钱”的心理，不要轻信网上所谓的高额回报，天上不会掉馅饼，掉的只是陷阱。
- ③ “低门槛高收益”、“先垫付再返利”的网络兼职基本是骗子，看到“发展下家净分利润”、“充值同等金额防止账户冻结”等字眼，一定要提高警惕，谨防上当受骗。
- ④ 在投资、转账、汇款之前，一定要慎之又慎，时刻绷紧防范电信诈骗这根弦，防止上当受骗。

四、抵制非法“代理投诉”， 维护良好金融秩序



近年来，部分不法社会组织或个人为牟取非法利益，以代理投诉、代理维权等名义，怂恿或诱骗消费者对金融机构进行恶意投诉，骗取消费者高额手续费和收集个人隐私信息，严重损害消费者合法权益，扰乱金融管理秩序。

（一）非法代理投诉的主要风险

1. 阻碍纠纷正常解决。不法组织和个人谎称可办理还款债务、修复征信等事宜，诱导消费者委托其代理投诉、代理维权后，使用编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行恶意投诉，阻止消费者与金融机构、监管部门开展有效沟通，并以缠访闹访等手段施压，以达到其收取高额代理手续费、截留套取资金等目的。不仅侵占消费者正当的投诉维权渠道和资源，扰乱金融市场正常秩序，还可能涉嫌侵犯公民个人信息、寻衅滋事和敲诈勒索等违法犯罪行为。

2. 造成消费者个人信用受损。一旦消费者轻信非法代理投诉组织和个人的教唆，采取暂停或拒绝还款等行动，很可能因信贷逾期而产生不良信用记录，导致个人信用受损，影响消费者继续享受金融服务。

3. 危害消费者财产安全。不法分子往往通过签订代理协议要求消费者支付高额“手续费”“咨询费”，实则为了牟取高额利益。同时，诱导或欺骗消费者购买所谓“高收益”理财产品，截留侵占消费者资金，暗藏集资诈骗风险。或者以“解决债务”“修复征信”等说辞骗取消费者银行卡账户、密码、验证码等信息，进行盗刷或转账的风险。

4. 危害消费者信息安全。不法分子取得消费者委托后，往往会要求消费者提供身份证、银行卡、联系方式等涉及个人隐私的敏感信息，个人信息存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险。

（二）非法代理投诉的防范措施

1. 依法理性维护自身权益。消费者应高度警惕参与非法代理投诉可能面临的风险隐患，不轻信、不传播、不参与非法代理投诉，尤其应拒绝参与编造理由、伪造证据、提供虚假信息等非法行为，避免陷入涉嫌违法犯罪或遭受不法侵害的风险。消费者应弘扬契约精神，履行合同约定，依法依规通过银行保险机构、监管部门、信访部门、行业调解组织等公布的官方渠道反映合理诉求。

2. 选择适当的金融产品或服务。消费者要通过金融机构正规教育平台学习金融知识，掌握融资成本、杠杆率、征信异议等金融概念和常识，提高金融产品认知水平，增强识别风险能力。树立理性消费观念，根据自身需求和负担能力进行金融消费。

3. 提高个人信息保护意识。不要轻易将本人身份信息、通讯信息、家庭信息和金融信息等泄露给他人，或者委托他人代理维权，避免个人信息被非法利用、泄露或买卖而遭受经济损失。如遇不法分子窃取或非法利用个人信息、利用代理投诉进行诈骗等，应第一时间向公安机关报案，以确保人身、财产安全。

