



想了解更多金融知识
请扫描“农情消保”3D数字化展厅”二维码

咨询热线 **95599**

“3·15”

金融消费者权益保护 教育宣传手册



清朗金融网络 守护安心消费

目录

1

数字金融服务保障民生

- 国家金融监督管理总局发布《银行业保险业数字金融高质量发展实施方案》 02
- 乘“数”而上向“智”而行
农业银行全力提升数字金融服务能力 11
- 助力推动农村基础金融服务方便快捷 13
- 金融适老,助力守护幸福“夕阳红” 14

2

防范金融网络乱象侵害

- 谨防“职业背债”骗局 18
- 警惕过度索取个人信息 20
- 防范银行卡境外盗刷 21
- 提防互联网贷款新型骗局 22
- 远离非法代理维权 27
- 抵制非法集资 32

3

风险提示

- 关于警惕不法“代理维权”短视频及直播陷阱的风险提示 38
- 关于警惕不法贷款中介诱导消费者“债务重组”的风险提示 41
- 关于防范虚假宣传诱导网络贷款的风险提示 44
- 关于警惕假银行卡骗局的风险提示 47

数字金融服务 保障民生

- 国家金融监督管理总局发布《银行业保险业数字金融高质量发展实施方案》 02
- 乘“数”而上向“智”而行
农业银行全力提升数字金融服务能力 11
- 助力推动农村基础金融服务方便快捷 13
- 金融适老, 助力守护幸福“夕阳红” 14

国家金融监督管理总局发布《银行业保险业数字金融高质量发展实施方案》

为贯彻落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神,按照《关于做好金融“五篇大文章”的指导意见》(国办发〔2025〕8号)和《关于银行业保险业做好“五篇大文章”的指导意见》(金发〔2024〕11号)有关要求,鼓励和引导银行业保险业加快发展数字金融,充分发挥数字技术和数据要素的双轮驱动作用,赋能金融服务提质增效,助力数字经济建设,实现数字金融高质量发展,特制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,认真落实中央经济工作会议、中央金融工作会议部署,完整准确全面贯彻新发展理念,加快构建新发展格局,深入推进银行业保险业数字化转型,加快发展新质生产力,推动金融发展方式转变,打造具有中国特色、国际竞争力的数字金融新范式,坚守金融工作的政治性、人民性,更好服务实体经济和满足人民群众美好生活需要,统筹高质量发展和高水平安全,牢牢守住不发生系统性金融风险底线,以银行业保险业数字金融高质量发展助力数字中国和金融强国建设。

未来五年,银行业保险业数字金融发展的主要目标是数字化转型取得积极进展,数字技术的驱动支撑能力和数据要素的价值转化能力显著增强,在数字金融治理、数字金融服务、数字技术应用、数据要素开发、数字风险防控等方面取得显著进步;深入探索挖掘数字技术和数据要素创新应用场景,持续提升对科技、绿色、普惠、养老等重点领域的金融服务质效,加大对重大战略、重点领域、薄弱环节的金融支撑,形成一批可复制推广的数字金融良好实践,推动

资源配置更加优化,促进金融服务扩面、提质、增效;高效推动监管数字化智能化转型,提升监管穿透能力,全面支撑“五大监管”能力建设,助力金融监管“长牙带刺”、有棱有角。

二、工作任务

（一）建立健全数字金融治理机制

1. 强化数字金融顶层设计。金融机构要积极探索适合自身的数字金融发展路径,树立“上下一盘棋”思想,科学统筹制定数字金融发展规划。成立负责数字金融工作的领导小组或委员会,明确牵头部门和责任分工,建立数字金融评估考核体系并纳入机构整体考核方案。

2. 建设数字化运营体系。推进数字化运营能力体系建设和流程再造,逐步形成前台线上服务、中台智能运营、后台集约处理的数字化经营管理体系,推动营业网点转型升级。充分运用数字技术实现信息流、业务流、资金流汇聚融合,提高经营管理效率。

3. 建设数字型组织体系。优化组织架构和机制流程,推动业务、技术、数据深度融合与高效协同,实现资源充分共享。完善“揭榜挂帅”“创新攻关”等激励机制,促进科技创新成果孵化推广,激发广大员工参与数字化建设的积极性和创造力。积极参与多方交流与合作,充分借鉴吸收外部良好实践。

4. 建立数字人才体系。在人才引进及选人用人政策上向数字化方向倾斜,鼓励具有数字化背景的专业人才进入董事会和管理层。强化对领军人才和核心专家的激励措施。着力培养“业、技、数”复合型人才。全面普及推广数字文化,推动数字理念融入机构日常经营管理,加速提升全员数字化能力和水平。

（二）高质量推进数字金融服务

5. 支持科技型企业创新成长。围绕科技型企业“两高一轻”特点,建立科创

大数据集为企业识别画像。合理运用智能审批授信模型提高审批效率,对未通过线上审批的客户提供线下补充申请渠道。探索发展数据资产、网络安全等相关保险业务,为科技创新应用提供风险保障。

6. 服务先进制造业发展。利用工业互联网和产业知识图谱提高对制造业企业生产交易、仓储物流等环节的数据采集、分析和应用能力。强化对制造业数字化改造的信贷支持,运用大数据、区块链等技术规范发展供应链金融,积极对接产业链上下游企业的融资需求。积极运用数字技术提供首台(套)重大技术装备、首批次新材料等保险补偿服务,增强安全风险防范能力。

7. 助力绿色经济发展。综合运用卫星遥感、智能传感等技术手段和环保评级等外部数据,识别融资项目环境风险。探索开发环境、社会和治理风险(ESG)自动化评级工具和环境效益评估模型,多维度分析评估绿色产业和项目。鼓励围绕企业碳排放权、碳汇预期收益权等开发数字金融产品服务。以数字技术优化绿色金融服务模式,有效助力碳达峰、碳中和。

8. 深化小微企业金融服务。拓展小微企业物流、资金流、信息流数据应用,结合工商税务等外部数据完善智能授信算法模型。建设小微金融线上化综合服务平台,合规开展审批、签约、抵质押办理等线上化业务流程。鼓励中小金融机构充分发挥比较优势,构建符合自身特色的小微企业数字金融生态圈。

9. 增强金融服务的人民性。融合城乡居民生活场景,加强大数据分析,在创业就业、教育消费等领域开发便捷灵活、“千人千面”的数字金融产品。推进与医疗卫生、养老服务机构的数据集成协同,提高医疗、养老等领域的金融服务能力。提高网点的基础保障能力,保留必要的现金等传统服务,加强适老助残无障碍功能建设和设备配置,弥合“数字鸿沟”,切实保障金融消费者合法权益。

10. 服务乡村振兴。围绕现代乡村产业体系和重点企业、“三农”重点领域,加强数字平台系统建设和数据对接,增强“三农”金融服务能力。积极运用物联网、人工智能识别技术,探索合理拓宽生物资产担保和抵质押范围。充分运用新一代移动通信网络、移动交互等技术手段延伸服务半径,助力数字乡村建设。

11.支持区域协同发展。助力京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、黄河流域生态保护和高质量发展等国家重大区域发展战略，因地制宜提供数字化金融服务，积极参与智慧城市建设，探索数据融合应用实践，为区域内产业转型升级和多元化发展提供投融资支持和保险保障。鼓励机构间开展交流合作，推动数字金融发展模式共建共享。

12.支持贸易数字化。鼓励金融机构利用数字技术赋能，加强海关、税务等贸易数据信息应用，稳妥开展基于电子贸易单据的金融产品和服务模式创新。与贸易数字化平台企业加强合作对接，为电子提单等电子贸易单据使用创造便利化环境。积极参与航运贸易数字基础设施建设，为中资企业“走出去”和“一带一路”建设提供高质量金融服务。

（三）充分发挥人工智能等新技术创新引领作用

13.加快发展“人工智能+金融”。鼓励有条件的金融机构加强人工智能安全开发应用，建设企业级人工智能平台，对模型需求开发、训练测试、部署运行、评估退出等实施集中管理和运营，支持算法模型系统化和平台化服务，提高人工智能建模及安全应用能力。积极构建人工智能金融领域开发应用生态，加快形成金融应用优势领域。

14.持续推进新技术应用。积极探索量子计算、北斗卫星技术、区块链、虚拟现实/增强现实等前沿科学技术在金融领域的创新应用。支持金融机构建设大数据、物联网、隐私计算等企业级技术平台，与国家战略科技力量在产学研用等方面加强合作，推动科技创新成果加速转化。

15.加强科技研发能力建设。深入推进企业级应用架构、技术架构和安全架构建设，全面提升对多技术栈、复杂架构的管理水平。提升科技自主可控能力。稳妥实施分布式、微服务改造，优化服务网格基础设施，增强基础平台产品化服务能力。探索低代码、无代码开发平台建设，促进架构及开发可视化。优化需求、研发、测试、投产、运营一体化协同机制，增强敏捷交付能力。

17.积极推进数字新基建。支持大型金融机构梯次布局，加快建设适应业务线上化、海量数据存储、分布式计算的多层级、多地多活数据中心。前瞻布局智能算力网络设施，优先部署在“东数西算”工程国家枢纽节点。推进绿色数据中心建设，持续提高绿电使用比例。推动基础设施云化管理，充分运用新一代移动通信技术、物联网建立安全外部连接。构建适应分布式架构、数字化转型的新一代运维体系，健全基础设施安全应用管理机制。

18.加强同业科技输出。鼓励科技领先的大型金融机构及其科技子公司按照市场化、法治化原则，精准对接需求，向中小金融机构输出技术产品和服务，助力中小金融机构数字化转型。支持有条件的金融机构向中小金融机构提供数据中心算力支持，鼓励金融同业共建共享数字基础设施。

（四）有效激发数据要素潜能

19.夯实数据治理能力基础。强化企业级数据治理体系建设，完善数据治理制度，明确责任主体，建立有效的激励约束机制，提升大数据和人工智能应用场景下的数据治理能力。建立健全企业级数据资产管理体系，提升数据资源管理能力。加强数据标准建设和数据质量源头管控，推动监管数据与经营管理数据同源治理，提升数据治理智能化水平。

20.推动金融数据高水平应用。提高数据集成、管理和应用能力，深化数据在营销、运营、风控、决策等领域的规模化应用。鼓励建设企业级数据中台，统筹开展数据服务能力建设，提高数据产品研发运营能力。降低数据应用技术门槛，全面提高员工用数水平。

21.构建安全可信的数据生态。积极参与国家“数据要素×”行动，融合利用各类跨行业数据，充分发挥数据要素放大、叠加、倍增作用，赋能金融服务创新与效率提升。在依法合规前提下，合理运用数据共享技术，稳妥推进数据要素有序共享、流通和开发利用，提高金融体系抗风险能力。

（五）牢牢守住风险底线

22. 强化数字化形势下的风险管理。加强数字化转型中的战略风险管理，确保数字化转型战略和实施进程与自身发展战略、技术实力、风险控制能力相匹配。加强创新业务的合规性管理，持续完善数字金融新产品、新业务和新模式的合规审查机制，在数字技术投产应用前开展风险评估，并制定相应风险管理策略。加强数字化环境中的流动性风险、操作风险及外包风险管理。

23. 着力建设智能风控体系。打造企业级数字化风险管理平台，丰富内外风险信息数据源，利用机器学习、图数据等技术提升风险监测、分析和预警能力。将数字风控工具嵌入授信审批、贷后管理、反欺诈等流程，提升金融机构整体风险识别防控能力。定期迭代风险管理策略和量化模型，建立风控工具共享复用机制。

24. 切实提升人工智能技术的安全应用能力。建立健全人工智能安全应用分类分级管理框架和流程，根据应用场景需求配置算法构建及选择策略，加强人工智能在业务场景中的运行监测，确保计算、网络、存储和数据资源部署的充分性、灵活性和安全性。建立健全覆盖重要业务流程和关键节点的人工干预机制。

25. 有效管理算法模型风险。推进企业级模型风险管理平台建设，建立算法模型全周期管理体系，加强监测评估和迭代管理，有效保障模型稳健性和可靠性，防止模型漂移，持续提升算法透明度和可解释性。对线上应用模型进行抗攻击能力评估，提升模型部署安全。建立科技伦理治理机制，加强金融消费者权益保护，防止算法歧视。

26. 加强数据安全保护。实施数据分类分级管理，加强技防措施建设，完善监测预警、事件报告、风险处置工作机制。重点强化APP、小程序等数字渠道及重点系统平台的数据安全防护能力，加强对数据交换、合作外包、数据跨境等活动的风险评估和分析。建立健全个人信息保护制度，对金融消费者个人信息实施全流程管理。不得非法收集、使用客户信息。开展面向机构员工的数据安全教育培训和面向金融消费者的数据安全宣传活动，提高数据安全意识和风险防范能力。

27. 提高网络安全韧性。压实网络安全主体责任，建立全面覆盖境内外及总分支机构的网络安全综合防御体系，加强数字金融生态下的网络安全边界延展控制，提高纵深防御水平。加快推动安全运营体系和平台建设，常态化开展网络攻防对抗演习，提升威胁态势感知、风险监测预警和协同处置能力，有效应对网络攻击和重要数据资产安全威胁。

28. 防范数字生态外部合作风险。加强对数字金融业务合作机构的管理，明确网络安全、数据安全、消费者保护等方面责任。建立对合作方的风险评估管理制度，加强风险监测，防止外部第三方风险向金融机构传导。加强数字供应链安全管理，对创新技术、开源软件应用建立审查管理机制。

（六）高效推动监管数字化智能化转型

29. 推动监管流程数字化再造。大力提升市场准入、非现场监管、现场检查 and 行政处罚等关键监管流程的数字化、智能化水平，运用数字技术充分发挥数据要素价值，提高监管协同能力和工作质效，优化监管方法和流程，全面支撑“五大监管”能力建设。

30. 大力推进智能分析工具研发。加大人工智能等技术应用力度，丰富穿透式监管工具手段。优化监测指标和评估模型，强化对非法金融活动的监测预警。建立模型共建共享共治机制，提高金融风险监测分析前瞻性，提升对风险早识别、早预警、早暴露、早处置能力。

31. 深入推进监管大数据建设。加快推进监管报表“一表通”建设，实现监管数据资源统一标准、统一采集、统一管理，提高监管数据完整性、准确性、及时性。丰富监管大数据来源渠道，提升监管数据与外部数据的融合应用能力，充分发挥数据要素在强化风险监测预警和动态捕捉市场主体异常行为方面的作用。强化监管数据治理，加强监管数据质量管理，落实监管数据分类分级管理要求，保障监管数据安全。

32. 夯实监管基础设施底座。整合强化算力资源，提供绿色集约、安全可靠的一体化算力服务。优化网络架构，支撑跨地区、跨层级业务协同和数据共

享。健全安全防护和智能运维体系，灵活满足新技术创新应用需求，提高算力支撑能力和业务连续性保障能力。

33.强化数字化人力资源建设。大力培养、引入数据分析与监管科技专业人才，提高监管人员数字化监管能力，培养懂科技、懂数据、懂监管业务的复合型人才。加强数字化培训，提升监管人员数据建模和智能工具使用能力，建设智能监管人才梯队。

三、组织保障和监督管理

（一）加强组织保障

金融机构要充分认识推进数字金融高质量发展的重要性，加强组织领导，明确任务分工，落实工作职责，统筹制定工作计划和进度安排，加强配套资源保障，防范相关风险，确保各项任务落实。要加强对数字金融工作情况的跟踪分析，定期总结进展，加强交流，加大优良实践案例的宣传，推动数字金融品牌建设。

（二）深入推动指导

金融监管总局加强对银行业保险业数字金融工作的统筹协调，推动监管数字化智能化转型。各金融监管局制定本辖区内工作推进措施和具体落实方案，支持和引导辖内金融机构深入开展实践，加强与地方政府合作，构建良好的数字金融发展环境。

（三）强化督导评价

金融管理部门建立数字金融评价体系，对数字金融发展水平和成效进行监测分析。各金融监管局可探索建立符合本区域实际情况和特点的评价体系或方案，定期开展分析研判。各级监管部门要加强督促指导，对政策落实不到位、执行走偏等问题予以纠正。

（四）加强监督管理

金融监管总局及各级派出机构对数字金融活动依法开展监督管理，对相关风险及违规经营行为采取风险提示、监管约谈、监管通报、行政处罚和追责任等措施，保障数字金融健康发展。

（五）做好风险监测及应对处置

金融监管总局及各级派出机构加强对数字金融相关风险监测，建立分析评估、监测预警与响应处置机制，完善监管工具方法，督促金融机构提升网络安全、数据安全等领域风险防控能力。

（六）促进行业交流

金融监管总局及各级派出机构要加强调查研究，积极推动辖内机构数字金融经验交流，及时总结数字金融良好实践，通过培训研讨、技能竞赛、案例宣传等形式，营造数字金融发展新局面。行业自律组织要积极发挥桥梁纽带作用，搭建数字金融政策宣传和经验分享平台。

乘“数”而上向“智”而行 农业银行全力提升数字金融服务能力

当前,数字经济成为把握新一轮科技革命和产业变革新机遇的战略选择,也为金融创新发展筑起了广阔舞台。从运用数字技术为农牧企业量身定制“智慧畜牧贷”,到通过场景赋能构建起银政合作服务大生态,再到服务多地数字产业发展……“十四五”期间,农业银行将“数字经营”作为全行三大战略之一,持续深化数据赋能和AI应用,有效激活高质量发展新引擎。

农业银行以手机银行作为线上经营主阵地,积极探索数字普惠金融服务模式,让金融服务真正润泽千企万户。截至2025年9月末,农业银行个人手机银行月活跃客户数(MAU)2.71亿户,增速8.5%,保持可比同业领先;县域手机银行月活跃客户数1.25亿户,增速8.6%。

一、创新“三农”普惠线上融资产品

农业银行为解决“三农”领域活体资产抵押难题而创新推出“智慧畜牧贷”特色产品。通过智能耳标、视频监控、AI点数等一系列技术手段,银行可实现对押品牲畜的智慧监管。“一方面能助力解决肉牛这样的活体牲畜作为押品时身份识别难的问题;另一方面,通过自动采集生命体征数据、提供远程查看和自动预警功能,也能助力解决活体牲畜抵押贷款贷后管理难的问题,真正实现贷款‘放得出’又‘管得住’。”不仅体现了现代化技术与传统金融服务业态深度融合的试验田,更是农业银行推进数字化转型的生动实践。

二、共建数字服务生态圈

在推动自身智慧银行建设的同时,农业银行通过生态共建、场景赋能,将金融服务触角延伸至人民群众生活的方方面面,让金融服务更多更好惠及人民群众。

农业银行与政府食堂合作推出“清廉食堂”,助力公务接待一体化管理;与交通部门合作推出“无感支付”、电动车充电等服务,使用户出行更加便捷……农业银行聚焦民生领域,以数据为桥、科技为翼,将金融服务与政务、食堂、医疗、教育、交通等民生热点场景结合,用一个个“小场景”构建起金融服务“大生态”,让金融为民理念得到了生动诠释。

三、打通金融服务“最后一公里”

农业银行将手机银行作为线上经营主阵地,积极探索数字普惠金融服务模式,让金融服务真正润泽千企万户。10月9日,农业银行手机银行注册客户数突破6亿,9月活跃客户数(MAU)突破2.7亿户,均创历史新高。

农业银行坚持“一个App战略”,打造手机银行“标准、大字、乡村、英文、少数民族”五大版本,为广大客户提供专业、多元、智能的一站式线上服务。开设养老、私行、军人、车主、普惠、代发工资等专区,满足不同群体金融需求。针对老年用户开发“适老化”模式,搭建大字体、语音导航、精减功能、视频客服等服务,提升使用体验。

聚焦普惠客群多样化金融需求,持续强化产品创新和流程再造,研发“农银惠农云”数字乡村平台,创新形成以“惠农e贷”为代表的一系列线上涉农特色产品。打造企业手机银行“普惠e站”专属客群服务频道,支持小微企业享受7×24小时的自助注册、开户预填、信用评测、信贷办理等便捷服务,推动普惠金融向线上化、自动化、智能化转型升级,有效满足各类经营主体和乡村农户的融资需求。

农业银行还持续深化数据赋能和AI应用,利用数字化手段梳理业务流程,将线上集约化、批量化经营与线下客户经理个性化、面对面服务相结合,打通手机银行、网点柜面、客户经理作业工具等服务渠道壁垒,构建线上线下一体化协同经营新模式,实现客户经理“一个PAD走天下”。通过整合资源、优化流程,将手机银行的便捷性与网点服务的专业性有机融合,显著提升业务办理效率和客户体验,网点客均等待时间减少16%。

展望未来，“十五五”规划建议把建设现代化产业体系作为首要战略任务，把科技创新放在突出位置，这都需要金融强而有力的支持和服务。农业银行将持续夯实金融科技基础设施，以数字金融为笔，谱写出金融为民的壮丽篇章。

助力推动农村基础金融服务方便快捷

近年来，农业银行深入践行金融工作的政治性、人民性，持续优化县域及农村地区网点布局，填补服务薄弱区域空白，助力提升农村基础金融服务水平。将创新打造“惠农服务站”，突出农户贷款服务功能，更好发挥支农惠农作用，同时积极开展流动服务，延伸偏远地区金融服务触角，通过“物理网点+惠农服务站+流动服务”等多元模式，不断提升农村地区金融服务能力，助力乡村全面振兴。

农业银行将用好5G等技术，加快拓展远程银行“一站式”业务场景，提升“三农”专业团队服务能力，持续增强问题解决能力，提升服务质效。进一步推广农贷远程面谈服务和藏语、彝语等少数民族语言视频服务，推动远程金融创新服务惠及更多用户，为农业银行当好服务乡村振兴领军银行积极贡献远程银行力量。

农业银行将持续强化农村地区基础金融服务，扎实做好已建成的“乡村振兴金融服务站”的日常运营，并依托服务站将金融知识宣传进一步延伸至周边乡镇。进一步做好移动金融服务，灵活运用移动金融服务车，动态调整和优化流动服务的时间、频率，扩大覆盖范围，为无网点乡镇、农村居民、驻地部队、厂矿企业、学校以及偏远地区群众提供基础金融服务。

农业银行积极做好高标准农田、黑土地保护等金融服务，大力支持重点涉农企业和农业现代化示范区发展。加大对“四好农村路”、重大水利工程、农村人居环境整治等重点领域的信贷支持力度，为乡村全面振兴持续贡献金融力量。

金融适老，助力守护幸福“夕阳红”

目前，农业银行服务8.7亿个人客户，其中55岁以上的长辈客户就有2.9亿，在推进养老服务金融工作方面肩负着责无旁贷的社会责任。农业银行构建了覆盖养老金金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，夯实科技支撑和消费者权益保护两大基础的“3+2”养老金融服务体系，把养老服务金融摆在重要位置。发布了“农银养老”服务品牌，注重发挥大行“头雁”作用，凝聚集团合力，聚焦民生福祉，传递金融温度，竭力满足广大群众“老有所养、老有所乐”的美好生活向往。

一、有的放矢，持续丰富养老大财富产品货架

随着老龄化进程的加速，养老服务金融市场的需求不断增加，农业银行积极应对人民群众由“养老”到“享老”的需求变化趋势。一是满足人民群众的养老财富管理需求。积极试点特定养老储蓄和养老理财，常态化供给优选储蓄、理财、基金、保险、贵金属、国债等财富管理产品，目前，农业银行在售的、以养老为目标的财富产品已达600只。二是针对长辈客群的养老消费需求，推出农银“福”养信用贷和消费分期等产品，满足医养、智能养老设备等日常养老消费需求；针对居民财富以房产为主的现状，推出农银“安”养抵押贷，以满足长辈家庭适老化改造或支付大额养老服务费。三是响应长辈客群的机构养老需求，推出农银“寿”养场景贷，引入优质养老服务机构，向符合条件的长辈客户发放小额消费贷款，用于支付机构养老款项。

二、用心用情，打造“四位一体”暖心服务体系

作为唯一一家机构覆盖全部县域的商业银行，农业银行发挥点多面广、渠道下沉的优势，全力打造网点“温暖的家”、手机银行“温情社区”、远程银行“爱心热线”、登门服务“贴心连线”四位一体的暖心服务体系。一是营造温馨的适老化服务环境。持续优化网点布局，新设网点向长辈客群聚集的大型社区和街道倾斜，让客户办理业务更加轻松便利。目前全行已完成约2.3万家网点的适老化改造，包括无障碍通道等三类14项硬件改造，网点自助服务设备增设大字版界面，优化业务办理流程 and 显示方式，方便长辈客户操作。尊重长辈客户的现金使用偏好，配备具有小额取现功能的ATM机。2024年，农业银行还着力建设300家适老化服务示范网点，开设“爱心专柜”，配备“养老金融顾问”，提高适老化服务水平。同时，探索开辟“尊老专区”，作为老年客户交流、活动的场所，致力于打造长辈客户“温暖的家”，组织员工积极走进社区、养老院、老年大学等，举办才艺书画、养生讲座等服务活动，展现服务长辈客户的真心真情。二是开发手机银行App专属大字版，优先显示长辈客户常用功能，在显著位置提供语音助手，只要对着手机说出自己的需求，就能快速定位到相应的业务模块。三是远程银行成立银发客群专属服务团队，设置了一键接入人工服务的功能，可通过语音、视频、电话等方式，及时回应老年客户的咨询。客服人员均经过训练，使用长辈客户容易接受的声量、语调、语速、表达方式等，确保客户听得见、听得清、听得懂，努力让每一次交流都充满温情。四是积极为行动不便的长辈客户提供上门服务。

三、关注细节，提供便捷好用的数字金融服务

数字化时代，农业银行积极探索借助新质生产力提升对长辈客户的金融服务质效。结合“智慧银行”建设，探索应用“AI+”技术，启动“金穗养老”数字服务工程。一是在分层分群精准服务上，着力打造“智慧养老服务模式”，细分

备老、养老客群，构建“洞察需求、匹配产品、及时触达、互动陪伴”的数字化经营体系，着重做好普惠养老服务金融工作。二是在服务渠道上，针对相对年轻的备老客群，广泛运用智能外呼、企业微信等数字化渠道；针对长辈客群，打造“智能识别客户需求+人工服务”的方式。三是在服务效能上，农业银行为基层营销人员研发了“AI客户经理助手”，利用“AI机器人”为客户经理实时答疑解惑，有效提高服务质效。

四、温情守护，构建全方位老年客户消费者权益保障体系

针对长辈客户易受不法侵害的情况，一方面，加强防欺诈宣传，通过形式多样的宣教活动，提高客户的防骗识假意识和能力，帮助长辈客户远离电信诈骗、非法集资等侵害。例如，在“3·15”“普及金融知识万里行”宣传手册中专门设置“养老金融服务举措”和“加强老年客户关爱篇”等针对性内容；通过官网、掌银、公众号等线上渠道扩大宣教覆盖面，提升长辈客户反诈能力。另一方面，通过技术手段建立异常交易预警机制，一旦发现可疑交易，立即进行干预、提示和处置，最大限度保障客户资金安全。

五、跨界融合，助力老龄友好化社会建设

主动承担社会责任，依托智慧银行建设，通过搭建数字化服务平台，与医院、社区、养老机构、生活服务商等深度跨界合作，聚焦老年人在日常生活中的需求痛点和难点，积极探索智慧养老服务场景建设。一方面，与合作机构共同建设线上养老社区，为客户提供养老院入住、预约点餐、健康管理、线上缴费、预约探视等服务。另一方面，加强线下养老场景服务建设，农业银行积极参与政府部门智慧养老助餐体系建设，在厦门、无锡、中山等地对接当地相关平台，为就餐老人提供身份认证、补贴就餐、聚合支付等功能，实现老年助餐点场景闭环管理。

防范金融网络 乱象侵害

- 谨防“职业背债”骗局 18
- 警惕过度索取个人信息 20
- 防范银行卡境外盗刷 21
- 提防互联网贷款新型骗局 22
- 远离非法代理维权 27
- 抵制非法集资 32

谨防“职业背债”骗局

近期,社会上出现以“快速致富”“无需偿还债务”为诱饵的“职业背债”骗局,部分消费者因轻信此类虚假宣传陷入困境。金融监管总局金融消费者权益保护局提示广大消费者提高警惕,远离“职业背债”陷阱。

一、“职业背债”陷阱的主要套路

■ (一) 虚假宣传引诱

以“无需还款即可获得高额回报”“只需贡献自己征信”“短时间轻松获得高额酬劳”“不用本人偿还债务”等话术为诱饵,吸引目标人群。

■ (二) 伪造材料骗贷

制作虚假职业证明、收入证明、银行流水等资料,将不符合银行贷款条件的人包装成“优质客户”,骗取银行贷款。

■ (三) 抽取高额分成

获取银行贷款后,不法分子抽取高额分成,将相关债务和风险全部转嫁给背债人承担。

二、“职业背债人”的风险隐患

■ (一) 承担高额债务

背债人作为借款人,需依法偿还全部本金及利息,逾期未偿还将面临催收、罚息,甚至被起诉。从实际案例看,背债人到手的“背债费”只是贷款金额的一部分,大量资金被不良中介和不法人员瓜分,而背债人却要背负远超自身所得的债务。

■ (二) 个人信用受损

一旦背债人无力偿还贷款,个人征信将留下不良记录,影响未来获取正规金融服务,甚至成为失信被执行人,出行、就业等正常生活将受到限制。

■ (三) 法律风险极高

协助伪造资料骗取金融机构资金的行为,可能涉嫌诈骗、非法集资、骗取贷款、洗钱等刑事犯罪,沦为不法分子的共犯,面临被追究法律责任的风险。

三、如何防范“职业背债”骗局

■ (一) 提高风险意识

切记任何承诺以个人名义贷款,却声称“不用你还”的话术,本质都是骗局。面对“职业背债”这类看似轻松赚钱的“好事”,一定要保持清醒,不要铤而走险,贪小失大。

■ (二) 珍惜个人信用

信用记录是个人经济社会生活中的第二张“身份证”,要合理规划收支,按时偿还各类债务,不随意为他人担保,不参与任何形式的骗贷或信用卡套现。发现信用记录异常,及时联系金融机构核实处理。

■ (三) 审慎对待“代办”业务

在面临资金需求时,警惕非法中介虚假宣传,务必选择正规、可靠的渠道办理业务。妥善保管个人信息,不轻易将个人证件原件交由他人“代办”业务,避免上当受骗遭受损失。在任何合同上签字前,务必仔细阅读条款,明确自身权利义务。

■ (四) 遇到可疑情况及时求助举报

目前,公安部和金融监管总局正在联合开展金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击工作,依法严打骗取贷款、贷款诈骗等犯罪活动。如公众发现有人兜售“背债赚钱”门路,或身边有类似伪造材料、骗取贷款行为的,一定要坚决拒绝,并及时向金融监管等有关部门举报或向公安机关报案。一旦不慎卷入骗局,要第一时间收集证据,寻求法律帮助,最大程度减少损失。

警惕过度索取个人信息

一个针眼大的漏洞,也能漏出斗大的风。频繁的推销电话、精准的购物广告推送以及充满戾气的“开盒挂人”等,都在干扰人们的日常生活,有的甚至触犯法律法规。这些乱象之所以长期存在,很大程度上源于个人信息的过度采集、不当使用以及非法买卖。

一、个人信息的处理原则

《个人信息保护法》明确规定,处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则,应当取得个人的单独同意。然而在现实中,“知情同意”却成了极易被突破的防线。有的App信息授权协议“含糊其辞”,用户对会收集哪些信息迷惑不解;更有甚者,“默认同意”“强买强卖”,直接剥夺了用户的选择权;也有一些用户对隐私政策并不关心,因为文本太长就“盲点同意”。不少看似便捷的App,利用“隐蔽手段”成了潜伏在我们身边的“隐私刺客”。

二、如何保护个人信息

面对“隐私刺客”,仅靠“点名通报”恐怕难以形成足够威慑,必须让违规者付出代价:该重罚的绝不手软,该下架的果断下架。唯有如此,相关企业才能打消“以身试法”的冲动。

对企业而言,建立常态化监管,探索引入第三方专业机构对App隐私政策等进行监督,斩断各类黑产背后的黑手,建立全链条、可追溯的责任体系,及时排查安全隐患,提高技术防线,堵上系统漏洞,以事前预防取代事后补救,将个人信息保护内化为产品“基因”。

对用户而言,也要从“被动接受”转向“主动保护”,谨慎授权App获取个人信息,定期检查个人信息的使用情况,对于不再使用的App要及时注销账户信息。还需要用户不断增长新媒体素养,敢于对侵权行为说“不”。

防范银行卡境外盗刷

一、应对措施

（一）立即冻结账户：

发现异常交易后，立即通过银行官方渠道冻结账户，阻断后续盗刷卡风险。

（二）留存不在场证据：

前往最近的ATM机完成一笔交易操作，留下具有时间戳和地理位置的真实交易记录。

（三）收集证据：

系统性地保存交易提醒短信、银行流水明细等电子证据，同时要求开户银行出具书面交易争议声明。

（四）报案：

到公安机关报案，并向公安机关索要报警回执。

（五）联系银行：

与银行沟通，了解是否可以启动信用卡保险机制进行追赔。

二、责任划分

（一）持卡人责任：

持卡人需履行信息保管、风险规避和减损三大义务。如果是因为持卡人泄露信息或保管不善导致盗刷，持卡人可能需要自负损失，但银行若存在不作为或迟延作为导致损失扩大，应承担相应责任。

（二）银行责任：

银行负有更严格的安全保障义务，包括采用芯片卡动态加密技术、建立异常交易监控系统等。若银行未能履行这些义务，导致盗刷发生，银行可能需要承担相应责任。

三、防范建议

更换安全卡种：将磁条卡更换为芯片卡，提高银行卡安全性。

保护个人信息：不要泄露信用卡卡号以及卡背面的3位CVV2码，警惕假POS终端。

设置消费方式：建议设置成凭密码消费，避免免密支付。

关闭境外消费功能：在国内时马上关闭信用卡的境外消费功能。

如果遇到银行卡境外盗刷的情况，持卡人应迅速行动，采取上述措施，并根据具体情况与银行协商或通过法律途径维护自身权益。

提防互联网贷款新型骗局

一、网络平台诱导过度借贷的表现

一些网络平台为获取海量客户，通过各类网络消费场景，过度营销贷款或类信用卡透支等金融产品，诱导过度消费。对此，我们提醒广大消费者：要树立理性消费观，合理使用借贷产品，选择正规机构、正规渠道获取金融服务，警惕过度借贷营销背后隐藏的风险或陷阱。

一是信息披露不当,存在销售误导风险。一些机构或网络平台在宣传时,片面强调日息低、有免息期、可零息分期等优厚条件。然而,所谓“零利息”并不等于零成本,往往还有“服务费”“手续费”“逾期计费”等,此类产品息费的实际综合年化利率水平可能很高。部分营销故意模糊借贷实际成本的行为,侵害了消费者知情权,容易让人产生错误理解或认识。

二是过度包装营销,陷入盲目无节制消费陷阱。一些机构在各种消费场景中过度宣扬借贷消费、超前享受观念。这种对贷款产品过度营销、过度包装的行为容易诱导无节制消费,尤其易对金融知识薄弱人群、没有稳定收入来源的青少年等产生误导。有的未成年人、青少年在网络平台借钱后,给明星打榜、集资、包场、送“粉丝应援礼”,“借贷追星”现象蔓延。盲目借贷、盲目消费终会侵害金融消费者自身权益。

三是过度收集、滥用客户信息,存在个人信息使用不当和泄露风险。一些网络平台的网贷营销罔顾消费者利益,利用“土味”“奇葩”广告吸引流量,套取客户信息。在营销或借贷过程中,通过广告页面过度收集并滥用客户信息,甚至在消费者不知情的情况下,将客户信息在平台方、贷款机构、出资方等之间流转,侵害了消费者信息安全权。

四是无序放贷,导致过度负债。一些网络平台宣称贷款手续简单,诱惑消费者点击办理,有的机构甚至给未成年人、在校学生、低收入人群等过度放贷,进行暴力催收,冒充司法机关恶意催收,针对借款人亲属朋友进行催收,引发一系列家庭和社会问题。

针对这些过度借贷消费营销行为,我们要坚持从实际需求出发,树立量入为出的理性消费观,远离过度借贷消费营销陷阱。

■ (一)理性消费,量入为出

要认真看清借贷产品内容,某些营销过度宣扬的“借贷消费”“超前享受”“借贷追星”行为不值得提倡,不值得效仿。对自身的经济承受能力要有正确评估,杜绝不计后果盲目借贷、盲目消费行为。过度借贷往往导致资金断流,最终会使消费者个人甚至家庭陷入困境。

■ (二)合理使用借贷产品,切勿“以贷养贷”“多头借贷”

天下没有免费的午餐。消费者应了解网络平台贷款、类信用卡透支及分期等借贷产品,知悉借贷息费价格、期限、还款方式等与自身权益密切相关的重要信息,警惕一些机构或平台所谓“免息”“零利息”的片面宣传。合理发挥借贷产品作用,树立负责任的借贷意识,不要过度依赖借贷消费,更不要“以贷养贷”“多头借贷”。

■ (三)选择正规机构、正规渠道借贷

要选择正规机构、正规渠道获取金融服务,注意查验相关机构是否具备经营资质,防范非法金融活动侵害。对不明的电话、链接、邮件推销行为保持警惕,不随意点击不明链接,不在可疑网站提供个人重要信息,增强个人信息保护意识,防范诈骗风险和个人信息泄露风险。

二、互联网贷款业务的新型诈骗手段

■ (一)中介公司诈骗手法

一是中介公司通过电话等方式营销,冒充银行工作人员,以利率低、额度高、放款快、流程易等引诱客户办理业务,并在线下网点(自称是银行签约中心)与客户见面,骗取客户信任。

二是中介公司要求客户提供银行卡,并在一旁指导客户操作手机。此类诈骗中,客户办理业务通过银行APP办理,主要是互联网贷款业务或信用卡备用金业务。办理过程中经过了人脸识别、输入验证码和密码、短信确认等。

三是申请流程结束后，客户的银行卡到账一笔与申请借款相符的金额。中介公司以卸载程序等为由将客户手机骗到手中，随后客户发现借款资金被部分截留，中介公司解释说这是银行冻结资金，要第二天才能到账。实际上中介公司在客户疏忽大意、放松警惕时，已将客户资金转入自己的诈骗账户。

（二）给金融消费者的风险提示

针对以上中介不法行为，农业银行提醒有借款需求的消费者，要选择合法金融机构，审慎办理金融业务，务必增强个人信息保护意识和法律意识，防范诈骗风险。

1. 防范假冒银行名义发布的贷款广告信息。非法中介以“xx银行”“xx银行贷款中心”“xx银行信用卡中心”“在银行内部有关系”“可走内部流程办贷款”等名义发布的贷款广告信息，是为诱骗借款人进行的虚假宣传。不能盲目相信机构或平台所谓“低利率”“低费用”等片面宣传，对办理业务的中介机构要注意查验相关资质，详细了解中介服务与合同内容。

2. 通过正规金融机构获取融资服务。消费者如果有借款需求，应通过正规金融机构、正规渠道进行咨询或者办理。对于陌生的场所，要注意是否悬挂营业执照、许可证等合法标记。目前金融机构互联网贷款业务较多，且手续较简便，客户可直接申请办理。要加强对业务办理条件和流程的了解，必要时咨询网点或拨打官方热线，避免非本人意愿或被他人误导办理业务。

3. 对重要融资信息做到“心中有数”。消费者应通过金融机构的官方APP或与金融机构有合作协议的第三方平台办理互联网贷款业务，认真阅读金融机构提供的《互联网贷款协议》，看清贷款主体、年化综合资金成本、保险费用（如有）、担保费用（如有）、贷款用途、还本付息安排等重要信息，对金融机构重点提示的文字、弹窗、视频等要特别留意。

4. 增强法律意识和个人信息保护意识。消费者通过手机APP办理互联网贷款业务时，不要轻易将手机交由他人操作，避免手机离开个人视线。高度重视保护银行卡号、账户密码、短信验证码、身份信息、其他形式动态密码等个人

金融信息，尤其要重点关注验证码、密码和人脸识别等的使用，避免信息泄露给不法分子。警惕以“刷流水”“走账”为由的打款要求，不随意向无关账户转账打款，防范资金被骗取风险。

5. 发现资金被骗及时报警。消费者如发现自己陷入不法中介陷阱导致资金受损，应保存好聊天记录、通话录音、交易截屏等相关证据，及时通过报警、诉讼等法律途径维护自身权益。

三、理性办理互联网贷款

近年来，随着互联网金融的快速发展，互联网贷款以其便捷性和灵活性成为众多消费者解决短期资金需求的首选。但也有部分消费者反映，在互联网贷款过程中遭遇了息费不透明、实际借款成本过高、个人信息泄露等问题，这些风险不仅损害了消费者的经济利益，甚至可能带来个人隐私安全问题。国家金融监督管理总局江西监管局提醒广大金融消费者理性办理互联网贷款，选择正规金融机构，知晓自身还款能力，防范个人信息泄露，避免财产损失。

一是审慎选择贷款机构。消费者应选择正规金融机构贷款。要警惕被非正规贷款机构发放贷款，存在隐藏高额利息、隐性收费或不良催收等风险。

二是关注贷款合同核心内容，重点了解息费约定。在申请互联网贷款时，消费者应仔细阅读贷款合同，特别是关于贷款金额、利率、期限、还款方式、息费构成及计算方法等核心内容。部分贷款机构可能会通过复杂的计算公式或模糊的描述来掩盖高息或隐藏费用，导致消费者实际承担的借款成本远高于预期。因此，务必对合同中所有费用要清晰明了，避免陷入“低息”陷阱，实则背负高额利息和费用的负担。

三是警惕诱导性营销宣传，理性评估借款需求。贷款平台常通过诱人的广告词和促销活动吸引消费者，如“秒批”、“零门槛”、“低利率”等，消费者应保持理性，切勿被一时的便利或优惠所迷惑。在决定借款前，应认真评估自己的还款能力和借款需求，充分考虑个人的收入、固定支出以及未来可能的收入变

化,确保贷款用途合理且有能力按时还款,避免因冲动借贷而陷入财务困境。

四是加强个人信息保护,防范隐私泄露风险。消费者应谨慎对待个人身份证件、银行卡信息、联系方式等敏感信息的提供,并在提供信息时确认其采取了有效的数据加密和安全防护措施,避免在不安全的网络环境下进行信息传输。避免在非必要情况下向第三方机构提供个人信息,减少信息泄露的风险。

消费者在遭遇互联网贷款纠纷或自身合法权益受到侵害时,应保持冷静,及时收集并保存相关证据,如贷款合同、交易记录、聊天记录等,向监管部门投诉举报或公安部门报案以减少损失。

远离非法代理维权

一、警惕“代理退保”陷阱

（一）什么是“代理退保”？

社会上一些机构或个人以非法牟利为目的,以“可快速全额退保”“获得高于正常退保的金额”等理由,怂恿、诱导消费者委托其代理“全额退保”事宜,以此收取高额手续费或侵害消费者其他权益。

（二）“代理退保”的常用手段

冒充监管部门工作人员或保险公司人员以有内部资源等名义,谎称消费者所购保险产品存在欺诈行为,怂恿不明真相的消费者退保,以赚取佣金。

谎称可以协助消费者“全额退保”,诱导投保人签署包含不平等条款的代理服务协议,提供身份证、银行卡、保单等涉及消费者隐私的敏感信息。

（三）“代理退保”的风险隐患

一是资金受损或遭受诈骗风险。非法职业代理机构或以不法条约赚高额佣金。或诱导消费者参与非法集资,一旦落入骗局,消费者资金损失难以挽回。

二是个人信息泄露风险。非法职业代理机构往往要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等敏感隐私信息,很可能被不法分子恶意使用进行

诈骗、洗钱、非法集资等违法违规活动。

三是失去正常保险保障的风险。消费者退保后丧失了风险保障,未来再次投保时,由于年龄、健康状况的变化,可能将面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

对于任何形式的代理退保提议,都应该先咨询正规的保险机构或者专业的财务顾问。如果有疑问,一定要寻求法律援助。在选择购买保险产品时要慎重,退保也同样需要深思熟虑。

二、警惕“征信修复”陷阱

诈骗分子以消除网贷查询记录为诱饵骗取公众钱财,实施诈骗活动。任何提供所谓“征信修复”并借此敛财的均为诈骗行为。社会公众不仅无法借此删除不良信用记录,还存在信息泄露、上当受骗、钱财损失的风险。“信用修复”不等于“征信修复”。不法分子为牟取不当利益,混淆“征信修复”与“信用修复”概念,利用公众对征信法规政策不了解,急于删除不良征信信息的心理,企图达到骗取钱财的目的。个人征信异议申请是不收取费用的。

（一）常见“征信修复”骗局

骗局一:制造“征信修复”骗局,以“征信修复、洗白、铲单”“代理咨询”等名义开办业务,借机收取高额的服务费用后失联。

骗局二:要求提供身份证件、银行卡号、联系方式等敏感信息,通过买卖个人信息从中牟利,危害信息及财产安全。

骗局三:以培训“征信修复”“信用修复”专业人才为招牌,针对创业、就业群体进行“征信加盟代理”“征信管理培训考证”诈骗钱财。

（二）合法申请征信维权

信息主体认为信用报告中的信息存在错误、遗漏的,可以登录互联网平台提出异议申请。异议申请受理后,将交由业务发生机构进行核查,并自收到异议之日起20日内答复异议申请人。异议事项的信息类型包括“个人基本信

息”“信贷交易信息明细”“非信贷交易信息明细”“公共信息明细”和“查询记录”五部分。用户可根据通过人民银行临柜、人民银行或商业银行布设的自助查询机查得的《个人信用报告(本人版)》所展示的内容填写相关信息。

征信中心不对外提供逾期记录处理、违规网贷账户关闭、征信修复等相关服务。当信用报告出现不良记录时,应及时还款;对信用报告有异议的,可通过人民银行、金融机构等正规渠道依法理性维权。当诈骗分子冒充金融机构或征信中心客服人员,以“注销白条”“注销校园贷”,否则影响个人征信等理由要求注销账户和清空贷款额度时,一定要提高警惕,不要轻信。凡是打着“征信修复”“征信铲除”“征信洗白”等各类幌子,声称可以花钱对不良信息进行征信修复的,都是非法牟利的陷阱。

■ (三) 参与“征信修复”非法代理投诉的法律后果

“征信修复”职业代理人主要是通过教唆个人捏造不实理由,甚至伪造证件、虚构材料文书,或者恶意投诉相关金融机构等非法手段,以图修改不良信息,修改失败后不退款或失联。金融消费者如果不小心陷入“征信修复”骗局,参与非法代理投诉,不仅不能删除展示无误的不良信用记录,还有可能因为个人身份证件、联系方式、银行卡号等敏感信息的泄露,危害人身及财产安全,更有甚者可能涉嫌违法犯罪。

三、“代理维权”乱象的主要表现形式

近年来,以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延,有的已形成有组织的黑色产业链、非法利益链,侵害消费者合法权益,扰乱金融市场正常秩序。中国农业银行提醒广大消费者应通过正规渠道表达诉求,依法理性维权。

■ (一) “代理维权”乱象主要表现形式

1. 宣传信息夸张不实。不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息,声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头,虚构成功案例,诱导消费者。

2. 牟利方式花样繁多。不法分子常以各类“咨询公司”为伪装,向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等,还要求消费者将身份证、银行卡等交其“保管”,以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金,甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。

3. “维权手段”涉嫌违法违规。不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报,提供夸大或虚假的证据,如编造误导销售、暴力催收等情节,虚假报警谎称身份证丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

■ (二) “代理维权”乱象带来的风险

1. 面临财产损失风险。消费者一旦签署所谓的“代理维权”协议,不但需支付高额维权费用,还有可能被非法侵占维权退还资金,甚至被套取贷款、信用卡资金,将面临资金损失。

2. 面临信息泄露风险。消费者提供个人信息后,可能面临信息被泄露倒卖风险。消费者如想终止“代理维权”,不法分子可能根据掌握的信息,对消费者及亲友进行骚扰恐吓,干扰消费者正常生活。

3. 面临法律责任风险。不法分子诱导消费者采用涉嫌违法违规的手段进行维权,甚至被诱导参与非法集资等,消费者一旦听信教唆,可能被卷入报假警、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

■ (三) 如何保护消费者合法权益

1. 理性选择适当产品和服务。请消费者根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力,从正规渠道选择适当的金融产品和服务,提高风险防范意识,勿受“更高收益”“全额退保”等诱惑,购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务,避免产生不必要纠纷。

2. 依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时, 请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求, 不可轻信不法分子虚假承诺, 切勿受怂恿参与违法违规活动, 避免陷入法律风险陷阱。

3. 注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等, 不轻易委托他人代为办理相关手续, 避免个人信息被非法利用、泄露或买卖, 避免个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害, 应保存相关证据, 及时向公安机关报案。

四、非法中介行为

陷阱一:假冒银行名义发布办理贷款的广告信息。非法中介会冒充“xx银行”“xx银行贷款中心”等名义发布贷款广告信息, 或是向消费者推送贷款额度, 声称“在银行内部有关系”“可走内部流程办贷款”等, 诱骗消费者通过其办理贷款。其实, 此类中介机构与银行并无关联, 是为诱骗借款人进行的虚假宣传。

陷阱二:骗取高额手续费。非法中介常以“低价手续费”“百分百获得贷款”等幌子吸引消费者。在借款人从银行获得贷款后, 非法中介又以各种名义要求借款人将贷款资金打入指定账户“走账”, 伪造“流水”, 借款人一旦进行转账操作, 这笔资金大多以“服务费用”等名义被截留, 借款人很难要回资金, 面临维权困难。

陷阱三:提供名不副实的中介服务。非法中介往往瞄准对贷款业务、流程不熟悉, 或征信有问题的消费者群体下手, 提供所谓的“优惠贷款”“迅速放款”服务, 从中抽取极高的费用。事实上, 消费者完全可以通过银行等正规机构官方渠道自行办理贷款业务。有些不法中介甚至会不顾消费者偿还能力, 怂恿消费者从各类网络借款平台申请贷款, 有的贷款产品本身就有很高利息, 不法中介仍要再骗取一笔高额费用, 其目的就是快速敛财而不是提供服务。

应树立合理的消费观念:

◆ (一) 从正规机构获取融资服务

消费者如果有借款需求, 应通过正规金融机构、正规渠道进行咨询或者办理。如确需中介服务, 不要轻信间接的贷款服务要约, 要注意核实中介机构资质, 详细了解中介服务与合同内容, 警惕贷款营销宣传中降低贷款门槛、隐瞒实际息费标准等虚假宣传行为。

◆ (二) 了解贷款产品的重要信息

向银行或小额贷款公司等机构办理贷款时, 要注意看清贷款条件、综合息费成本、还款要求等重要信息。坚持诚信理念, 向正规机构提供真实贷款申请资料, 珍惜个人征信, 理性借贷, 及时还款。

◆ (三) 警惕向无关账户的转账要求

要增强法律意识, 提高风险防范能力, 对于超出贷款合同约定的转账要求要注意, 警惕以“刷流水”“走账”为由的打款要求, 不随意向无关账户转账打款, 防范被骗取资金风险。如发现自己陷入不法中介陷阱, 应保存好相关证据, 及时通过报警、诉讼等法律途径维护自身权益。

抵制非法集资

一、非法集资的定义

非法集资是指单位或者个人未依照法定程序经有关部门批准, 以发行股票、债券、彩票、投资基金证券或者其他债权凭证的方式向社会公众筹集资金, 并承诺在一定期限内以货币、实物以及其他方式向出资人还本付息或给予回报的行为。

（一）非法性

集资未经有关部门依法批准，或者是被没有批准权限的部门批准，以及有审批权限的部门超越权限批准集资，即集资者不具备集资的主体资格。

（二）利诱性

承诺在一定期限内给出资人还本付息，还本付息的形式除以货币形式为主外，也有实物形式和其他形式。

（三）公开性

向社会不特定的对象筹集资金，这里不特定的对象是指社会公众，而不是指特定少数人。

（四）伪装性

以合法形式掩盖其非法集资的实质，为掩饰其非法目的，犯罪分子往往与投资人签订合同，伪装成正常的生产经营活动，最大限度地实现其骗取资金的最终目的。

二、非法集资的常见类型

（一）通过发行有价证券、会员卡或债务凭证等形式吸收资金。例如，以发行或变相发行股票、债券、彩票、投资基金等权利凭证或者以期货交易、典当、养老服务为名进行非法集资。通过认领股份、入股分红、委托投资、委托理财进行非法集资。通过会员卡、会员证、席位证、优惠卡、消费卡等方式进行非法集资。

（二）对物业、地产等资产进行等份分割，通过出售其份额的处置权进行高息集资。例如，通过出售其份额并承诺售后返租、售后回购、定期返利等方式进行非法集资。

（三）利用民间会社形式进行非法集资。例如，利用地下钱庄进行集资活动。

（四）以签订商品经销等经济合同的形式进行非法集资。例如，以商品销售与返租、回购与转让、发展会员、商家加盟等方式进行非法集资。

（五）以发行或变相发行彩票的形式进行非法集资。

（六）利用传销或秘密串联的形式进行非法集资。

（七）利用果园、庄园、养老地产开发的形式进行非法集资。例如，假借种植、养殖、项目开发、庄园开发、养老公寓投资、生态环保投资等名义非法集资。

（八）利用现代电子网络技术构造的虚拟产品，如电子商铺、电子百货投资委托经营、到期回购等方式进行非法集资。

（九）利用互联网设立投资基金的形式进行非法集资。

（十）利用电子黄金投资形式进行非法集资。

（十一）假冒民营银行发售原始股或吸收存款。

（十二）非融资性担保企业以开展担保业务为名非法集资。

（十三）假冒或者虚构国际知名公司设立网站，并在网上发布销售境外基金、原始股等信息，诱骗群众投资。

（十四）以养老的旗号，以高额回报、提供养老服务为诱饵，引诱老年群众加盟投资。

（十五）以高价回购收藏品为名非法集资。

（十六）假借P2P网络借贷平台非法集资。

三、非法集资的危害

（一）非法集资使参与者遭受经济损失。非法集资犯罪分子通过欺骗手段聚集资金后，任意挥霍、浪费、转移或者非法占有，参与者很难收回资金，严重者甚至倾家荡产、血本无归。

（二）非法集资严重干扰正常的经济、金融秩序，极易引发社会风险。

（三）非法集资容易引发社会不稳定，严重影响社会和谐。非法集资往往集资规模大、人员多，资金兑付比例低，处置难度大，容易引发大量社会治安问题，严重影响社会稳定。

(四) 因参与非法集资活动受到的损失,由参与者自行承担,参与者利益不受法律保护。

(五) 非法集资属违法行为,集资参与人与集资人所签订的合同无效。非法集资合同中约定的利益条款也无效,投资回报不受法律保护。

四、常见非法集资的犯罪手段

(一) 承诺高额回报,编造天上掉馅饼、一夜成富翁的神话。暴利引诱,是所有诈骗犯罪分子欺骗群众的手段。不法分子为吸引更多的群众,往往许诺投资者以奖励、积分返利等形式给予高额回报。为了骗取更多的人参与集资,非法集资者开始是按时足额兑现先期投入者的本息,然后用后集资人的钱兑现先前的本息,等达到一定规模后,便秘密转移资金,携款潜逃。

(二) 编造虚假项目或订立陷阱合同,一步步将群众骗入泥潭。不法分子大多通过注册合法的公司或企业,打着响应国家产业政策,开展创业创新等幌子,编造各种虚假项目,有的甚至免费旅游、考察等,骗取社会公众信任;以种植螺旋藻、冬虫夏草,养殖蚂蚁、黑豚鼠、梅花鹿再回收等名义,骗取群众资金;有的以开发所谓高新技术产品为名吸收公众存款;有的编造植树造林、集资建房等虚假项目,骗取群众投资入股;有的以商铺返租等方式,承诺高额固定收益,吸收公众存款;不具有提供养老服务的真实内容或者不以提供养老服务为主要目的,以养老服务为名收取会员费、保证金,以投资养老公寓养老院等名义吸收资金。

(三) 混淆投资理财概念,让群众在眼花缭乱的新名词前失去判断。不法分子有的利用电子黄金、投资基金、网络炒汇等新名词迷惑群众,假称新投资工具或金融产品;有的利用专卖、代理、加盟连锁、消费增值返利、电子商务等新的经营方式,欺骗群众投资。

(四) 以虚假宣传造势,用合法的外衣或名人效应骗取群众的信任。为给犯罪活动披上合法外衣,不法分子往往成立公司,办理完备的工商执照、税务登记等手续,以掩盖其非法目的,而无实际经营或投资项目。这些公司采取在豪华写字楼租赁办公地点,聘请名人作广告等加大宣传,骗取群众信任。

(五) 利用网络,通过虚拟空间实施犯罪、逃避打击。不法分子租用境外服务器设立网站,发展会员一般用代号或网名。有的还通过网站、博客、论坛等网络平台和微信、QQ等即时通讯工具,传播虚假信息,诱骗群众上当。一旦被查,便以下线不按规定操作等借口,迅速关闭网站,携款潜逃。在潜逃前还发布所谓通告,要下线人员记住自己业绩,承诺日后重新返利,借此来稳住受骗群众。

(六) 利用精神、人身强制或亲情诱骗,不断扩大受害群体。许多非法集资参与者都是在亲戚、朋友的低风险、高回报劝说下参与,犯罪分子往往利用亲戚、朋友、同乡等关系,以高额利息诱惑,非法获取资金。有些已经加入的传销人员,在传销组织的精神洗脑或人身强制下,为了完成或增加自己的业绩,不惜利用亲情、友情关系拉拢亲朋、同学或邻居加入,使参与人员迅速蔓延。

风险提示

- 关于警惕不法“代理维权”短视频及直播陷阱的风险提示 38
- 关于警惕不法贷款中介诱导消费者“债务重组”的风险提示 41
- 关于防范虚假宣传诱导网络贷款的风险提示 44
- 关于警惕假银行卡骗局的风险提示 47

关于警惕不法“代理维权”短视频及直播陷阱的风险提示

近期，社会上一些组织和个人通过短视频及直播等自媒体平台违规制作、散布涉及“全额退保”“债务清零”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等不实短视频，甚至以直播形式传授“技巧”，诱导金融消费者、投资者委托其“代理维权”，从而收取高额咨询费、服务费，以“依法维权”之名行“非法牟利”之实。此类不法“代理维权”短视频、直播传播不实信息，扰乱金融市场秩序，侵害金融消费者、投资者合法权益。为此，金融监管总局、中央网信办、公安部、中国人民银行、中国证监会发布风险提示，提醒广大群众警惕不法“代理维权”侵害，依法理性维权。

一、不法“代理维权”短视频、直播乱象主要特征

（一）谎称“监管部门出新政”

此类短视频、直播以监管部门强化监管、出台监管新规为名，以“全额退保”“债务回收清零”“债务置换”“免费代看征信”等为噱头，散布“退保新政”“债务回收试点政策”“全民清债清查五年规划”“洗白大额逾期”“证监会新政，X月退费通道开通”等不实信息混淆视听。部分短视频、直播错误引用甚至有意曲解金融管理部门相关政策规定，让金融消费者、投资者对所谓的“监管新规”深信不疑。还有些短视频将“代理维权”营销信息与监管部门和人员照片以及完全无关的监管政策、财经热点事件进行拼接，打擦边球吸引金融消费者、投资者。

■ (二) 谎称“金融机构有活动”

此类短视频、直播宣称金融机构开展“全额退保”“延期还款”“全民清债”等活动，号称“退保通道已打开”“欠银行的钱可先不还，各大行已开通延迟还款通道”，同时配以金融机构营业场所场景、企业标识等以渲染“真实性”。

■ (三) 宣称“专业律师专业维权”

此类短视频、直播常冠以“专业法律咨询”“律师事务所”等名义，以“普及法律知识”为幌子，向金融消费者、投资者传递“保险业务员代签名即可获取全额退保”“信用卡协商分期有一个万能电话”“可以帮忙与银行协商减免债务”“征信申诉成功”“投顾退费，只需一招，乖乖全额退”等误导信息以及“6天时间拿回5000元机构退费！手把手指导退费全流程”等虚假案例，公开传授全额退保、反催收、征信逾期申诉“维权技巧”，伺机推介“代理维权”服务并收取高额费用。所谓的“律师事务所”，有的则为信息公司或咨询公司实际运作；所谓的“维权技巧”，实为通过缠访缠诉施压，或唆使、协助金融消费者、投资者提供虚假证明材料。

■ (四) 其他煽动性话术

如宣称“股市下跌投顾骗钱”，此类短视频、直播通过“血本无归”“A股股灾”等唱空股市的话术以及投资者亏损的案例进行诱导营销宣传，通过煽动性文案吸引投资者主动联系“代理维权”机构。

二、风险提示

■ (一) 勿听信谣言

“全额退保”“贷款/信用卡不用还”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾费用全退”等均属不实信息，与《保险法》《商业银行法》《证券法》《征信业管理条例》等金融法律法规不符，金融消费者、投资者应通过政策出台部门官方网站、金融机构全国统一客服热线等正规渠道获取信息，通过正规金融机构、正规渠道获取金融服务，勿轻信非官方渠道信息，警惕诱导性营销说辞，避免上当受骗。

■ (二) 警惕“代理维权”骗局

不法组织或个人名为“代理维权”，实为伺机牟利。金融消费者、投资者如听信“代理维权”组织和个人的虚假宣传，不仅可能支付高额服务费，如欲中途退出，甚至可能因“违约”而陷入官司。此外，尤其需要关注的是，“代理维权”组织和个人伺机收集金融消费者、投资者手机卡、银行卡以及贷款、信用卡、保单、家庭住址、子女就读学校、身份信息等重要信息，此类信息一旦被非法买卖或利用，金融消费者、投资者或将面临电信网络诈骗、信用卡盗刷等风险。金融消费者、投资者如遇金融纠纷，可通过金融机构公布的官方渠道或向金融管理部门反映，也可通过专业调解组织进行调解，或依法通过诉讼、仲裁等方式解决。

（三）共同守护清朗网络空间

“代理维权”组织和个人开展“全额退保”“反催收”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等虚假宣传并从事代理维权活动，严重扰乱金融市场秩序，涉嫌违反相关法律法规。金融消费者、投资者若发现短视频、直播存在上述违法违规问题，可向网络平台或金融监管、网信、公安部门举报，相关单位将依法依规处理。此外，“代理维权”组织和个人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃废债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为，情节严重的，可能涉嫌违法犯罪。

金融消费者、投资者如发现“代理维权”组织或个人涉嫌利用自媒体平台从事违法犯罪活动的，应及时向金融监管部门和公安机关投诉、控告、举报。

关于警惕不法贷款中介诱导消费者“债务重组”的风险提示

近期，在社交平台上出现打着“债务重组”“债务优化”旗号的不法贷款中介信息，诱导消费者“借新还旧”或者申请高息过桥垫资，这种所谓的“重组”和“优化”不仅隐藏着高额收费陷阱和个人信息泄露等风险，而且可能被诱骗实施诈骗等犯罪行为而触犯法律。为此，国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局发布风险提示，提醒广大群众警惕不法中介诱导，认清“债务重组”的本质及其背后隐藏的风险，防范合法权益受到侵害。

一、此类“债务重组”贷款中介活动主要有以下两种套路：

（一）借新还旧

不法贷款中介以“债务优化”“帮助解决债务问题”等名义，为贷款偿还压力较大或已逾期的消费者推荐“无抵押信用贷款”，协助办理相关手续，并促成贷款机构发放相关贷款，用于“置换”消费者原有贷款。贷款中介根据消费者征信情况收取高额手续费。

（二）提供高息垫资，收取“砍头息”

不法贷款中介以帮助消费者“养好征信”等名义，诱导消费者向其申请垫资，再帮消费者申请贷款偿还垫资。在此过程中，中介机构首先收取一笔不菲的垫资费，促成贷款后再按放款额一定比例收取高额的服务费。

二、参与上述“债务重组”可能给消费者带来以下风险：

（一）高额息费导致的还款压力

不法中介为牟取利益，在诱导消费者“以贷还贷”或者使用其提供的过桥资金时往往从中收取服务费、手续费、垫资过桥利息等各种名目的高额费用，消费者“债务重组”后的综合资金成本远远高于正常银行贷款的息费水平，尤其是通过中介垫资再贷款偿还垫资的方式，不仅要承担垫资费，还要承担高额的服务费。消费者若无稳定的资金来源，通过借新还旧、高息过桥垫资等方式，不但不能真正缓解债务压力，还可能造成资金链断裂，陷入更大还款压力的困境。

（二）信息安全权被侵害

消费者在选择不法中介帮助贷款或提供垫资时，需将身份信息、账户信息、家庭成员信息、财产信息等重要信息提供给对方。部分中介因管理不善或者为谋取非法利益，可能造成消费者个人信息泄露甚至被出售，侵害消费者信息安全权。

（三）违约违法风险

消费者与银行签订的贷款合同会明确约定贷款用途，所谓“债务重组”的两种方式均涉及“倒贷”，消费者未按合同约定使用贷款，将承担违约责任，不但可能被银行要求提前还贷，个人征信也会受到影响。特别是如果配合不法中介向银行申请贷款时，通过编造虚假理由、使用虚假证明材料等手段获取贷款资格，此行为涉嫌骗取银行贷款，消费者甚至可能会被追究相关法律责任。

针对上述问题，国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局提醒广大群众警惕不法贷款中介诱导“债务重组”可能带来的风险，切实增强防范意识。确有融资需求的，请向银行等正规金融机构咨询，依据贷款规定办理相关手续，保护自身权益。

一是警惕不法贷款中介虚假宣传和诱导

不法贷款中介以帮助消费者“养好征信”等名义，诱导消费者向其申请垫资，再帮消费者申请贷款偿还垫资。在此过程中，中介机构首先收取一笔不菲的垫资费，促成贷款后再按放款额一定比例收取高额的服务费。

二是选择正规金融机构办理业务

不法贷款中介并非依法取得金融许可证的持牌金融机构，其从事的中介活动主要是了解贷款需求、编制材料、申请贷款的居间行为，并非贷款合同当事方。建议消费者合理评估自身收入水平和消费能力，做好收支筹划，通过正规金融机构、正规渠道获取金融服务，符合条件的可以积极申请无还本续贷，并按照约定用途使用贷款，避免挪作他用，产生违约责任，影响个人征信，甚至承担刑事责任。如对有关业务存在疑问，可通过金融机构官方网站公布的热线等进行咨询核实。

三是注意保护个人信息安全

妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等，不轻易委托他人代为办理相关手续，避免个人信息泄露或被非法利用、买卖，以防个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害，请注意保存相关证据，及时向公安机关报案。

关于防范虚假宣传诱导网络贷款的风险提示

近期，一些不法机构或平台通过混淆概念、不实承诺、隐瞒风险等虚假宣传手段，诱导消费者办理网络贷款，不仅给消费者带来沉重的经济负担，还可能使消费者陷入法律纠纷。国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局发布风险提示，提醒广大群众警惕虚假宣传诱导网络贷款的风险，提高风险防范意识。

一、虚假宣传诱导网络贷款主要有以下“套路”：

一是混淆概念诱导贷款。一些不法机构或平台利用言语误差，如以“分期缴费”“分期付款”替代“分期贷款”，有意误导或迷惑消费者在未充分了解服务内容和合同条款的情况下，完成线上签字或刷脸认证，签署网络贷款合同。过程中，不法机构或平台可能通过诱导填写或技术手段窃取等方式收集个人信息，转卖给其他机构用于诈骗等非法用途，消费者面临个人信息被不当使用的风险。

二是不实承诺诱导贷款。一些不法机构或平台通过欺诈性承诺、夸大效果、杜撰信息，如宣传“包过拿证”“政策即将变化”“报名后国家有助学金奖励”甚至承诺就业保障等，引诱、催促消费者报名并办理贷款。在合同中模糊内容表述或设置极为苛刻且仅利于机构或平台的条款，比如若退费必须扣除高额违约金等，增加解约成本。有些机构或平台实为“壳公司”，主要目的是骗取钱财，无法提供实质服务，甚至不断变换地址逃避监管或法律责任。消费者发现被骗后，往往因机构跑路导致维权困难。

三是隐瞒贷款实际成本。一些不法机构或平台只宣传较低的表面利率、日利率、月利率，不披露较高的实际利率、年化利率、综合借贷成本，诱导消费者过度借贷。或者在宣传时模糊收费标准，故意隐瞒额外费用，实际操作中以“额外服务”“高端定制”、违约金等名义额外收费，导致实际支付的息费远超预期。

为保护广大消费者合法权益，国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局提示：

■（一）宣传内容辨仔细

虚假宣传看似诱人，实则暗藏高额收费陷阱。消费者需提高风险防范意识，警惕夸大其词或不切实际的虚假宣传。对于超出合理范围的高回报承诺、高薪福利待遇等宣传内容，应理性分析、多方查证，核实宣传内容的真实性和可靠性，拒绝各类话术套路诱惑。

■（二）机构资质需核实

在选择各类服务时，优先选择具有合法资质、信誉良好的机构或平台。可以通过相关部门或行业协会官方网站，查询机构或平台业务资质，了解掌握其经营和服务范围，避免陷入不法机构或平台骗贷陷阱。

■（三）合同条款看清楚

签订合同前，需仔细考虑合同实质，辨别合同是贷款合同还是提供服务的一般民事合同，不轻信、不冲动，不在诱惑或催促下贸然签约。签订合同时，认真阅读合同条款，警惕格式条款陷阱，重点关注合同中的收费标准、退款政策、服务内容、承诺保障等条款，不要忽略风险提示信息。若发现合同中有不合理条款或模糊表述，应要求机构进行解释，或者暂停合同签订事宜，充分考虑后再作决定。

■（四）个人信息要保密

在办理业务时，务必谨慎提供个人信息，保管好个人身份证号、银行账户、验证码等，避免信息泄露的风险。增强个人信息保护意识，定期检查账户异常情况，如果发现个人信息可能泄露，应及时联系相关金融机构并采取必要措施，以保障个人财产安全。

关于警惕假银行卡骗局的风险提示

近期，社会上出现了一些假银行卡骗局，以“消费扶贫”“养老补贴”为幌子，使得不少老年朋友上当受骗，导致财产损失。农业银行提醒广大消费者，特别是老年朋友，提高警惕，严防此类诈骗。

一、假银行卡骗局的常见手法：

(一) 冒充国有大型银行：盗用大型商业银行字号及Logo，采用相近配色方案，在假银行卡上印制虚假“官方客服”电话，以此制造混淆。

(二) “高额补贴”利益引诱：邮寄或散发假银行卡，谎称是“消费扶贫爱心卡”“养老补贴专用卡”等，宣称持有该卡可领取高额补贴或享受特殊待遇。

(三) 通过虚假平台制造陷阱：利用虚假APP、网站或客服电话，展示卡内“高额余额”及贵重“赠品”，引诱消费者上当受骗。

(四) 巧立名目骗取钱财：以激活账户为借口，收取“制卡费”“手续费”“保证金”等，骗取钱财。

(五) 套取客户个人信息：不法分子在行骗过程中大肆套取受害者及家人个人信息，为后续诈骗或其他不法活动创造条件。

二、农业银行特别提示您：

(一) 认准官方渠道：通过银行官方客服、官方网站、官方APP或营业网点办理业务。农业银行客服电话为95599，信用卡客服电话为4006695599。

(二) 警惕“天上掉馅饼”：任何声称“无需审核即可获得高额补贴”的说法极有可能是诈骗！请保持清醒，不贪图小利。

(三) 坚决不付不明费用：凡是要求先交钱才能用卡或先付费才能领补贴的，极有可能是诈骗！切勿向陌生账户转账汇款。

(四) 严防信息泄露：不轻易将身份证等个人证件原件交予他人代办业务。不扫描不明二维码、不点击可疑链接、不下载不明APP。不向可疑人员透露个人及家人信息。

(五) 及时核实举报：如遇可疑情况，立即拨打银行官方客服电话核实。不慎受骗的，请第一时间保存好通话记录、转账凭证、假卡等证据，寻求司法帮助。

三、农业银行呼吁：

老年朋友一定要谨慎处理陌生来电、不明快递，警惕“意外之财”；收到“补贴”“福利”等不明信息的，尽量不予理睬和回复。作为老年人的亲属、朋友，也请时常提示他们警惕电信诈骗，守护好老年人的养老钱。