

2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动

汇聚金融力量 共创美好生活



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA



2023年9月15日至10月15日



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

汇聚金融力量 共创美好生活

2023年金融消费者权益保护教育宣传月

2023年9月15日至10月15日

普及金融知识，传播金融正能量
防范非法金融活动，提高金融安全意识
倡导理性消费理念，树立价值投资观念
开展诚信文化建设，促进市场公平有序
办好为民实事，回应社会关切



目录

1 普及金融知识篇

消费者八项权利

- 1- 金融消费者的八项权利有哪些? 02
- 2- 金融机构侵犯金融消费者权益具体表现 04

2 防范非法金融活动篇

远离非法金融活动

- 1- 什么是非法金融活动 06
- 2- 非法金融活动包括哪些 06
- 3- 如何避免非法金融活动 06

谨防电信诈骗

- 1- 电信网络诈骗的概念 07
- 2- 电信网络诈骗的特点 07
- 3- 电信诈骗识别要点 08
- 4- 遭遇电信网络诈骗后的应急措施 09

特殊群体

- 1- 老年人投资理财如何避免被“坑” 09
- 2- 警惕“投资养老”“以房养老”金融诈骗风险 11

抵制非法集资

- 1- 非法集资的定义 14
- 2- 非法集资的常见类型 15
- 3- 非法集资的危害 16
- 4- 常见非法集资的犯罪手段 17
- 5- 非法集资应承担的法律后果 19

3 倡导理性消费理念篇

- 1- 理财的概念 22
- 2- 常见银行个人理财工具 22
- 3- 如何辨别理财产品风险 24
- 4- 制定家庭理财计划 25
- 5- 防范“套路”营销行为的风险 27

4 开展诚信文化建设篇

倡导依法理性维权

- 1- 维权的概念 30
- 2- 文明维权途径“五步”走 30

如何预防个人过度负债

- 1- 什么是过度负债 31
- 2- 过度负债的后果 31
- 3- 如何判断个人是否过度负债 32
- 4- 如何才能有效地预防过度负债 32
- 5- 警惕过度借贷风险 33
- 6- 倡导理性消费，合理使用信用卡 34
- 7- 警惕违规转贷风险 35

5 办好金融为民实事篇

完善适老化服务

- 1- 保留和改进传统金融服务方式 38
- 2- 提升网络消费便利化水平 40
- 3- 推进互联网应用适老化改造 40
- 4- 加强教育宣传和培训 41
- 5- 保障信息安全 42

金融纠纷调解

- 1- 什么是调解组织? 44
- 2- 调解组织的优势有哪些? 44
- 3- 调解组织有哪些? 45
- 4- 如何向调解组织提出调解申请? 45

消费者八项权利

1-金融消费者的八项权利有哪些？

2015年11月，国务院办公厅发布《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，提出保障金融消费者的8项基本权利，即：财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等。这是首次从国家层面对金融消费权益保护进行具体规定，强调保障金融消费者的八大权利。

• 什么是财产安全权？

金融机构应采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，保障金融消费者财产安全。金融消费者在购买、使用商品和接受金融服务时，享有财产安全不受损害的权利。例如：在境外刷卡购买商品时，我行会联系您，确认交易的真实性和风险性。如您有出行计划，亦可主动联系我行进行出境报备，以便我行更好地为您服务；如您丢失或遗失信用卡时，应及时联系我行办理挂失。

• 什么是知情权？

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。金融消费者享有在购买、使用的商品或者接受服务前，知悉产品特征的权利。例如：在申办信用卡时，需向客户提供领用合约、收费标准等；在线上服务渠道申请办卡时，相关页面需客户勾选同意，此时，客户应仔细阅读相关内容，维护自身权利。

1 普及金融知识篇

消费者八项权利

• 什么是自主选择权？

金融机构应当充分尊重金融消费者意愿，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。金融消费者享有自主选择商品或服务的权利。例如：您可根据不同卡面、功能、增值服务，根据需求，选择申办不同信用卡产品。

• 什么是公平交易权？

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。金融消费者享受公平交易的权利。

• 什么是依法求偿权？

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。

• 什么是受教育权？

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及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。金融消费者享有参与金融知识普及活动的权利。

• 什么是受尊重权？

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。金融消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有获得尊重和平等对待的权利。

• 什么是信息安全权？

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。金融消费者享有个人信息和隐私受保护的权利。

2-金融机构侵犯金融消费者权利具体表现

- 1.金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中，财产安全没有得到保障。
- 2.金融机构发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，作虚假或引人误解的宣传。
- 3.金融机构强买强卖，违背金融消费者意愿搭售产品和服务，或附加其他不合理的条件，采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。
- 4.金融机构设置违反公平原则的交易条件，在合同中加重金融消费者责任、限制或者排除其合法权利。
- 5.金融机构没有切实履行金融消费者投诉处理主体责任。
- 6.金融机构不尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，对金融消费者进行歧视性差别对待。
- 7.金融机构导致金融消费者信息泄露风险等。

2 防范非法金融活动篇

远离非法金融活动

谨防电信诈骗

特殊群体

抵制非法集资

远离非法金融活动

1-什么是非法金融活动

非法金融活动是指违法进行的一切金融活动，包括合法金融机构（即金融体系内）发生的非法金融活动和金融体系外的（即社会）非法金融活动。

2-非法金融活动包括哪些

- 1.非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款；
- 2.未经依法批准，以任何名义向社会不特定对象进行的非法集资；
- 3.非法发放贷款、办理结算、票据贴现、资金拆借、信托投资、金融租赁、融资担保、外汇买卖；
- 4.有关金融监管部门认定的其他非法金融活动。

3-如何避免非法金融活动

1.切勿通过非法渠道购买投资理财产品。在购买理财产品前，要查看该机构是否取得工商营业执照，是否取得金融监管部门的经营许可证，理财产品是否在其批准经营的范围内。

2.切勿盲目投资，避免上当受骗。根据金融广告的监管规定，金融广告不得对未来效果、收益或者与其相关情况作出保证性承诺，不得明示或者暗示保本、无风险或者保收益，如对投资理财类金融产品宣传“本金无忧”、承诺“百分百本息保障”等。若看到此类宣传要保持清醒，切勿因高收益而放松警惕、盲目投资，避免上当受骗。

3.根据自身风险承受能力谨慎投资。风险总是与收益紧密相随，高收益必然伴随着高风险。投资理财时，应该正视和分析产品投资风险，冷静评估自身的风险承受能力，从收益与风险配比的角度谨慎投资。

谨防电信诈骗

1-电信网络诈骗的概念

电信网络诈骗是指犯罪分子通过电话、网络和短信方式，编造虚假信息，设置骗局，对受害人实施远程、非接触式诈骗，诱使受害人给犯罪分子打款或转账的犯罪行为。

2-电信网络诈骗的特点

1.作案手法变化快。犯罪分子作案手法翻新层出，千方百计编造各种虚假事实进行诈骗犯罪，从最初的中奖、消费虚假信息，发展到绑架勒索、电话欠费等虚构事实诈骗，甚至冒充电信工作人员、公安民警诈骗，欺骗性非常大，识别很困难，没有接收过诈骗信息的群众非常容易上当受骗。

2.社会危害相对较大。一些群众多年的积蓄一夜之间被犯罪分子骗取，思想包袱很大，个别群众因被骗厌世轻生自杀，给社会治安管理工作带来了很大压力。

3.受害群体不特定。通过梳理分析，受害群体按职业分，有在校学生、个体老板、下岗工人、打工人员、农民；按年龄段分，青年人、中年人和老年人均占一定比例。

4.侦办难度大。由于电信诈骗犯罪往往是跨地区甚至是跨境作案，涉案资金账户和受害人遍布全国各地，地区协作成本高、破案难度大。另外，此类犯罪涉及互联网、电信、计算机等多个领域，加之银行具有开户方便、销户方便、转账方便、取款方便等功能优势，犯罪分子转移赃款便捷迅速，证据固定难度大，追回赃款的可能性小，都加大了此类案件的侦办难度。

3-电信诈骗识别要点

口诀：谨记十个凡是，六个一律。

• 十个凡是，都是诈骗。

凡是自称公检法要求汇款的；
凡是叫你汇款到安全账户的；
凡是通知中奖、领取补贴要你先交钱的；
凡是通知家属出事先要汇款的；
凡是在电话中索要个人和银行卡信息的；
凡是叫你开通网银接受检查的；
凡是叫你宾馆开房接受检查的；
凡是叫你登陆网站查看通缉令的；
凡是自称领导（老板）要求汇款的；
凡是陌生网站（链接）要登记银行卡信息的。

• 六个一律

只要一谈到银行卡，一律挂掉电话；
只要一谈到中奖了，一律挂掉；
只要一谈到是公检法税务或领导干部的，一律挂掉；
所有短信，但凡让点击链接的，一律删掉；
微信不认识的人发来的链接，一律不点；
所有170开头的电话，一律不接。

4-遭遇电信网络诈骗后的应急措施

• 第一时间自救

看对方账户是哪家银行的，通过该银行网银、电话银行等，对嫌疑人银行卡采取输错多次错误密码（一般为3-5次）、口头挂失等方式阻断嫌疑人取款。时间一般为24小时，这宝贵的24小时将使对方无法将钱转移，避免损失扩大，也为警方破案提供时间。

• 及时报警

收集被骗过程的汇款凭证、通话记录等相关信息，前往当地派出所或拨打110报警。

• 拨打中国银联专线95516请求帮助

特殊群体

1-老年人投资理财如何避免被“坑”

当前，我国60岁及以上老年人口已接近2.54亿人，老年人口比重持续上升。为了减轻儿女负担、为了自己更好地安享晚年，越来越多的老年朋友希望通过投资理财让自己的养老钱保值增值。然而，老年人普遍缺乏金融相关知识，有的贪图小便宜，过度追求高收益，让不法分子有了可乘之机。在此提醒广大老年朋友，提高风险防范意识，远离非法集资，守住自己的养老钱。

• 针对老年人的投资理财骗局有哪些套路？

套路一、以“提供养老服务”为名向老年人收取“会员费”“保证金”，或者以投资养老床位、养老建设项目等名义吸收资金，并且承诺给付高额回报。

套路二、以“投资收藏”为诱惑，以远高于市场价格出售画作、纪念币、邮票、工艺品等所谓的收藏品，声称有巨大升值空间，承诺未来会高价回购，引诱投资者购买。

套路三、以“理疗保健”为噱头，出售昂贵的理疗器材，声称不仅可以自己使用还可以“出租”赚取利润，“又能健康，又能赚钱”。

套路四、以“免费试用产品”为诱饵，声称缴纳一定费用成为会员，就能得到免费产品试用，还可以通过宣传该项目获得一定比例的“宣传费”。

套路五、利用“养生讲座”“免费旅游、免费体检”“免费领取小礼品”等活动，吸引老年人参加，乘机推介理财产品。

• 如何识别非法集资套路？

非法集资普遍具有以下特征：

1. 未经有关部门批准或借用合法经营形式吸收资金；
2. 通过媒体、传单、推介会等途径向社会公开进行宣传；
3. 承诺在一定期限内还本付息或给付回报；
4. 向社会不特定对象吸收资金。

当前，一些不法分子层层包装设计所谓的项目和产品，以当下热门名词、热点概念炒作，诱惑公众特别是老年人投入资金。然而，无论包装成什么样的产品，只要符合上述四个特征，就具备非法集资的嫌疑。

识别非法集资、避免投资陷阱，要做到“三看三思三不要”。查看机构是否取得金融牌照、投资理财产品是否在批准的经营范围、资金投向领域是否真实、安全、可靠。思考自己是否真正了解该产品及市场行情、产品的投资收益是否符合市场经济规律、自身经济实力是否具备抗风险能力。不要盲目相信造势宣传，不要盲目相信熟人介绍、专家推荐，不要被高利诱惑盲目投资。

• 老年人进行投资理财时应该注意什么？

1.警惕高收益理财产品。“收益越高风险越大”是基本投资规律。普通老年人承受风险能力弱，在理财策略选择上，宜以稳健为先，千万不要相信“零风险、高回报”的宣传。除非个人经济实力较强，能达到信托、私银理财或是私募基金在购买门槛，否则对于普通老年人来说，目前收益率超过6%的理财产品可信度较低。

2.不要贪图小便宜。对于销售人员上门送温暖，承诺带老人免费旅游，免费送大米、送鸡蛋等活动，一定要提高警惕，牢记“天上不会掉馅饼”，即便参加某些公益讲座等活动，也不要被忽悠购买投资理财产品，很可能会遭遇投资陷阱。

3.投资前要和家人沟通。很多老年人不会上网，信息相对闭塞，遇到话术高超的理财产品业务员，很容易被忽悠。因此，做出投资决策前要子女、家人多沟通交流，请他们利用网络等媒介对所投资项目进行调查，一定要了解投资的是什么、投资过程中有哪些风险及所投公司的历史背景。

2-警惕“投资养老”“以房养老”金融诈骗风险

近期，有不法分子将以投资养老、以房养老等名义进行虚假宣传，实质是非法吸收社会资金，扰乱金融秩序，侵害消费者合法权益。

• 手法之一：以投资养老为名诈骗养老钱

一些不法分子打着投资养老名义，承诺高利率回报且提供预留养老床位、预定养老房间等服务，向老年消费者非法筹集资金。

抓住老年人特点设计骗局。不法分子利用老年人寻求养老保障、对集资诈骗认识不足，打着投资养老、销售老年产品等旗号，经常出现在老年人聚集的场所，如公园、超市、小区等，不断向老年人群灌输金融养老、新型投资等概念。

利用小恩小惠博好感，降低老年人警惕性。不法分子通过组织旅游、参观、讲座、赠送礼品等手段，有意博取老年人信任 and 好感，等老年人降低警惕后，趁机对其道德绑架、虚假宣传，最终目的是骗取老年人钱财。

抛出高回报承诺吸引老年人。不法分子惯用承诺高额分红、保本高息、预定养老服务说辞，诱骗老年人投资所谓“养老服务”项目，收费名目五花八门，如“贵宾卡”“会员费”“预付费”等。这些机构没有能力提供所承诺的养老服务，获得资金后运作、流向不透明，有很高的集资卷款跑路风险，一些老年人的养老钱被不法分子诈骗。

• 手法之二：用以房养老名义诈骗老年人资金

不法分子所称的“以房养老”为假。正规的以房养老是指老年人住房反向抵押养老保险，即将住房抵押与终身养老金保险相结合的创新型商业养老保险。拥有房屋完全合法产权的老年人将房产抵押给保险公司，继续拥有房屋占有、使用、收益和经抵押权人(保险公司)同意的处置权，并按照约定条件领取养老金直至身故；老年人身故后，保险公司获得抵押房产处置权，处置所得将优先用于偿付养老保险相关费用。这种保险目前我国还处于试点阶段且比较小众，其准入门槛高、法律关系复杂、风险因素多，对机构业务开展和销售管理都非常严格。

不法分子所谓的“以房养老”风险极高，且暗藏陷阱。不法分子以国家政策名义掩盖非法集资的本质，打着“以房养老”、有高收益回报等旗号诱骗老年人办理房产抵押，再把借来的钱拿去买其所推荐的理财产品。这种“抵押-借贷-理财”方式操作流程多、参与主体乱、投资风险高，本就不符合绝大多数老年人的风险承受能力。且所谓“理财产品”很可能是虚假的，借来的钱最终还是到了非法机构口袋。

用“以房养老”名义诱骗老人抵押房产，诈骗资金。不法分子所宣称“以房养老”与国家试行的住房反向抵押养老保险完全无关，只是其假借国家政策、为非法集资活动造势宣传的手段而已，其实根本不具备相应的资质、能力，往往是“以新还旧”的庞氏骗局。有的参与者甚至都不知道自己房产被抵押，最终失去了房子，还背负贷款。

上述行为侵害消费者合法权益，影响恶劣，广大兼容消费者尤其是老年朋友们，做到以下两谨记、两注意：

- 谨记投资是有风险的，不宜有赌博心理而冒险入局。

消费者要树立理性投资理财观念，切勿轻易相信所谓的“稳赚不赔”“无风险、高收益”宣传，不要投资业务不清、风险不明的项目。理财产品如果承诺收益率超过6%就要打问号，超过8%就很危险，10%以上就要准备损失全部本金，“保本高收益”就是金融诈骗。要记住投资是有风险的，别受高收益诱惑而冲动投资。

- 谨记选择正规机构

购买理财投资产品应结合自身的风险承受能力，选择正规机构和正规渠道。建议消费者尤其是老年人群，在购买投资理财产品前，多咨询正规金融机构的专业人员，多与家人商量，对投资活动的真伪、合法性进行必要的判断和了解，防范不法分子诈骗侵害，警惕非正规机构的疯狂营销揽客行为。

- 注意提防集资诈骗套路

集资诈骗多有“击鼓传花”和“庞氏骗局”特点，往往是以新还旧，缺乏实际业务支撑和盈利来源，不存在与其承诺回报相匹配的项目，容易发生卷款跑路、资金链断裂等风险。不要被“保本高息”“保证收益”等说辞迷惑。

- 注意保护个人信息

在日常生活中增强个人信息安全意识，慎重对待合同签署环节，不在空白合同签字。不随意提供身份证、银行卡号、密码、验证码等重要信息，以防被冒用、滥用或非法使用。若发现疑似非法金融活动，可及时向公安机关报案或向有关金融监管部门反映情况。

抵制非法集资

1-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。

非法集资具有以下特点：

- 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。

- 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。

- 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。

- 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。

2-非法集资的常见类型

1.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。

2.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。

3.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。

4.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。

5.以发行或变相发行彩票的形式进行非法集资。

6.利用传销或秘密串联的形式进行非法集资。

7.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。

8.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。

9.利用互联网设立投资基金的形式进行非法集资。

10.利用电子黄金投资形式进行非法集资。

11.假冒民营银行发售原始股或吸收存款。

12.非融资性担保企业以开展担保业务为名非法集资。

13.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。

14.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。

15.以高价回购收藏品为名非法集资。

16.假借P2P网络借贷平台非法集资。

3-非法集资的危害

1.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。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。

4-常见非法集资的犯罪手段

• 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。

• 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。

• 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。

• 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。

• 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。

• 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。

5-非法集资应承担的法律后果

• 集资诈骗罪

《中华人民共和国刑法》第一百九十二条规定：以非法占有为目的，使用诈骗方法非法集资，数额较大的，处五年以下有期徒刑或者拘役，并处二万元以上二十万元以下罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处五年以上十年以下有期徒刑，并处五万元以上五十万元以下罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处五万元以上五十万元以下罚金或者没收财产。第一百九十九条规定：犯本节第一百九十二条、第一百九十四条、第一百九十五条规定之罪，数额特别巨大并且给国家和人民利益造成特别重大损失的，处无期徒刑或者死刑，并处没收财产。

• 非法吸收公众存款罪

《中华人民共和国刑法》第一百七十六条规定：非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款，扰乱金融秩序的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处二万元以上二十万元以下罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处五万元以上五十万元以下罚金。单位犯前款罪的，对单位判处罚金，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照前款的规定处罚。

• 非法经营罪

《中华人民共和国刑法》第二百二十五条规定：违反国家规定，有下列非法经营行为之一，扰乱市场秩序，情节严重的，处五年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处违法所得一倍以上五倍以下罚金；情节特别严重的，处五年以上有期徒刑，并处违法所得一倍以上五倍以下罚金或者没收财产。

• 合同诈骗罪

《中华人民共和国刑法》第二百二十四条规定：有下列情形之一，以非法占有为目的，在签订、履行合同过程中，骗取对方当事人财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产：

- 1.以虚构的单位或者冒用他人名义签订合同的；
- 2.以伪造、变造、作废的票据或者其他虚假的产权证明作担保的；
- 3.没有实际履行能力，以先履行小额合同或者部分履行合同的方法，诱骗对方当事人继续签订和履行合同的；
- 4.收受对方当事人给付的货物、货款、预付款或者担保财产后逃匿的；
- 5.以其他方法骗取对方当事人财物的。

• 擅自发行股票、公司、企业债券罪

《中华人民共和国刑法》第一百七十九条规定：未经国家有关主管部门批准，擅自发行股票或者公司、企业债券，数额巨大、后果严重或者有其他严重情节的，处五年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处非法募集资金金额百分之一以上百分之五以下罚金。单位犯前款罪的，对单位判处罚金，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处五年以下有期徒刑或者拘役。

3 倡导理性消费理念篇

理财的概念

常见银行个人理财工具

如何辨别理财产品风险

制定家庭理财计划

防范“套路”营销行为的风险

理财的概念

理财就是学会合理地处理和运用钱财，有效地安排个人或家庭支出，在满足正常生活所需的前提下，进行正确的金融投资，购买适合自己的各种金融产品，实现资产的保值和增值。

常见银行个人理财工具

1-银行储蓄

银行储蓄包括活期储蓄存款、整存整取定期储蓄存款、零存整取定期储蓄存款、通知存款、教育储蓄存款。

2-商业银行自营理财产品

商业银行自营理财产品是指商业银行将本行开发设计的理财产品向个人消费者和机构消费者宣传推介、销售、办理申购、赎回等行为。对商业银行自营理财产品，人们一直有个误解，以为银行自营理财产品是有收益的储蓄，不存在风险。事实并非如此，银行自营理财产品的本质也是金融投资产品，在流动性、风险、收益、交易方式等方面与银行传统的储蓄业务有着较大的区别，收益具有不确定性，部分理财产品甚至会有损失本金的可能。

3-国债

国债俗称金边债券，由国家财政信誉担保，信誉度非常高，其安全性（信用风险）等级是所有理财工具中最高的，当然，按照“高风险、高收益”、“低风险、低收益”的投资原理，收益性也因安全性高而有所降低。

4-基金

基金有广义和狭义之分，从广义上说，基金是指为了某种目的而设立的具有一定数量的资金。例如，信托投资基金、公积金、保险基金、退休基金、各种基金会的基金。狭义的基金一般是指证券投资基金，即通过发行基金份额，集中消费者的资金，由基金托管人托管，由基金管理人管理和运用资金，是一种利益共存、风险共担的集合证券投资方式。

证券投资基金按基金单位是否可增加、赎回，分为开放式基金和封闭式基金；根据组织方式不同，分为契约型基金和公司型基金；根据投资目标不同，分为成长型基金、收入型基金、平衡型基金；根据投资对象的不同，分为股票型基金、债券型基金、货币型基金、指数型基金、黄金基金、衍生证券基金。

开放式基金和封闭式基金共同构成了基金的两种基本运作方式。开放式基金是指基金规模不固定，基金发起人可根据市场供求情况发行新份额，基金持有人也可根据市场状况和自身投资决策增加认购份额或赎回基金份额的投资基金。封闭式基金是指基金规模在发行前已确定，在发行完毕后和规定的期限内，基金规模固定不变的投资基金。

开放式基金是我国比较流行的由专家帮助理财的一种集合投资理财产品。开放式基金也是世界各国基金运作的基本形式之一，已成为国际基金市场的主流品种。

如何辨别理财产品风险

辨别理财产品的投资风险可以从以下几个方面着手：

1-是看理财产品是否保本

如果理财产品是保本或者保证收益型的，那么在产品到期时，至少投资者投入的本金不会损失。不过，理财产品的保本都是有条件的，并设置了到期保本条款，即持有至产品到期才保本，那么投资者若中途赎回，该产品照样不保本。

2-是看产品的投资方向和标的风险

了解银行会把资金投向哪些方面，因为资金投入方向与理财产品的收益率直接相关。即看产品是投资于债券，还是权益类资产，或是商品，抑或是“大杂烩”式组合类投资等。产品如果投资于存款、债券等债券类资产的比例不低于80%，则属于固定收益类理财产品。如果投资于权益类资产的比例不低于80%，则属于权益类理财产品。如果投资于商品及金融衍生品类的资产比例不低于80%，则属于商品及金融衍生品类理财产品。如果以上皆不是，则属于混合类理财产品。

3-是看产品结构和赎回条件

对银行理财产品，投资者需要了解产品的挂钩标的；对于那些自己不熟悉、没把握的挂钩标的的理财产品，投资者需要谨慎对待。有的理财产品不允许提前赎回，有的理财产品虽然能提前赎回，但只能在特定时间赎回，且需要支付赎回费用；有的理财产品有保本条款，但是前提是产品必须到期赎回，否则，投资者就有可能亏损本金。

4-是看产品期限是否合理

理财产品的期限有长有短，一些半年期或一年期的理财产品，如果是在股市高位发行的，股指出现“腰斩”，这类理财产品如果出现亏损，要想在短期实现“翻本”，难度较大。

5-是看流动性安排

在到期前可赎回的产品，流动性风险相对较小。如果产品注明不能提前赎回，那么投资者只有等到产品到期才能获得本金和收益，期间若缺资金或遇市场变化想收回投资则无计可施。

制定家庭理财计划

1-职业计划

选择职业首先应该正确评价自己的性格、能力、爱好、人生观，其次要收集大量有关工作机会、招聘条件等信息，最后要确定工作目标和实现这个目标的计划。

2-消费和储蓄计划

必须决定一年的收入里多少用于当前消费，多少用于储蓄。与此计划有关的任务是编制资产负债表、年度收支表和预算表。

3-债务计划

对债务必须加以管理，使其控制在一个适当的水平上，并且债务成本要尽可能降低。

4-保险计划

随着事业的成功，拥有越来越多的固定资产，需要财产保险和个人信用保险。为了子女在离开后仍能生活幸福，需要人寿保险。更重要的是，为了应付疾病和其他意外伤害，需要医疗保险，因为住院医疗费用有可能将积蓄一扫而光。

5-投资计划

当储蓄一天天增加的时候，最迫切的就是寻找一种投资组合，能够把收益性、安全性和流动性三者兼得。

6-退休计划

退休计划主要包括退休后的消费和其他需求及如何在不工作的情况下满足这些需求。光靠社会养老保险是不够的，必须在有工作能力时积累一笔退休基金作为补充。

7-遗产计划

遗产计划的主要目的是使人们在将财产留给继承人时缴税最低，主要内容是一份适当的遗嘱和一整套避税措施，比如提前将一部分财产作为礼物赠予继承人。

8-所得税计划

个人所得税是政府对个人成功的分享，在合法的基础上，完全可以通过调整自己的行为达到合法避税的效果。

防范“套路”营销行为的风险

强制捆绑搭售、误导销售、砍头息等“套路”行为也严重侵害消费者合法权益。比如在贷款产品营销中，有息费不透明、虚假宣传、莫名收费等类似“套路贷”行为；在保险营销中，有以“首月0元”“免费保障”等为噱头的误导投保“套路保”行为。广大金融消费者应注意防范此类侵害金融消费者知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权的“套路”行为。

1.警惕隐瞒风险、模糊费用等虚假宣传套路，根据自身风险承受能力和需求购买金融产品。所有贷款产品均应明示贷款年化利率；保险产品应载明保险责任、除外责任、保费缴纳、保险金赔偿或给付等影响投保决策的重要事项。消费者应从正规机构、规范渠道，根据自身需求和消费能力购买金融产品或服务。警惕营销中掩饰风险、隐瞒息费等行为，不要仅因为“免费”“零首付”“限时”等营销宣传套路而轻率购买了不了解、不必要的金融产品。

2.警惕过度负债风险，合理合规使用个人消费信用贷款。借贷有成本，应坚持适度负债、理性消费观念，养成良好的消费还款习惯，不要无节制地超前消费和过度负债。在不超出自身负担能力的基础上，合理发挥消费信贷产品的消费支持作用。树立诚信意识，不违规将分期、小额信贷等个人消费信用贷款用于理财、投资、购房、还贷等非消费领域，避免“以贷养贷”“以卡养卡”。更要远离打着“创业”“求职”“美容”等名目的校园贷、不法套路贷等掠夺性贷款侵害。

3.警惕非法“代理维权”侵害，谨慎对待签字、授权等重要环节，选择合理合法途径维权。提高保护自我合法权益的意识，谨慎对待签字、授权、付费等重要环节。注意阅读合同条款，确保自己了解所签署或授权的金融服务协议内容。对产品或服务有异议的，可以通过正常投诉渠道反映，不参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉，更不要轻信“退保理财”等说辞。

4.警惕“债事服务”等名义的诈骗侵害，正确看待、依法解决债务问题。不被“解债上岸”等说辞迷惑，防范打着债务化解名义的非法集资、诈骗等行为的二次侵害。一旦发现涉嫌违法犯罪线索，可及时向公安机关报案或向有关金融监管部门举报。

4 开展诚信文化建设篇

倡导依法理性维权

如何预防个人过度负债

倡导依法理性维权

1-维权的概念

维权是指维护个人或群体的合法权益。维权的范围可能包括人身损害、土地纠纷、医疗事故、婚姻、家庭、继承等民事纠纷，所进行的行政及司法诉讼。

2-文明维权途径“五步”走

• 协商解决

金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，首先可以向金融机构反映问题，让金融机构查找问题原因，积极妥善解决问题。该途径处理问题较为高效、经济、可得。

• 投诉处理

如果向金融机构反映问题后，金融机构不予受理或未处理、未及时处理、或认为金融机构的处理结果不合理、对处理结果不满意等，消费者也可通过金融机构官网、移动客户端、营业网点等公布的投诉电话、通讯地址等投诉渠道，向金融机构投诉，由金融机构指定的与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容，及时与投诉人沟通，积极通过协商方式解决纠纷。

• 第三方机构调解

金融机构作为投诉事件的当事人之一，可能会因自身利益与消费者权益产生冲突，如果处理结果难以让消费者真正信服，请求第三方机构组织调解，从一定程度上来说，更有利于纠纷的公正、合理解决。这些第三方机构具备专业性、独立性、中立性等特点，贯彻公平、合理、专业、及时、经济、便捷的金融纠纷处理理念，在解决金融消费纠纷中能发挥较为重要的作用。

• 提请仲裁

经第三方调解未达成一致的，当事双方可以根据仲裁协议申请仲裁。仲裁实行一裁终局，效率更高。当然，往往成本也较高。

• 法院起诉

在其他维权途径维权无效时，金融消费者可以直接向人民法院提起诉讼，以法律途径维护自身的合法权益。

如何预防个人过度负债

1-什么是过度负债

过度负债是指债务人负债过重一直不能清偿本息，缺乏流动性保证债务链的持续。

2-过度负债的后果

1.资金流收紧，生活压力增加。家庭债务在提升家庭消费、提升幸福感的同时，也将产生巨大的财务压力，进而影响个人的情绪和身体健康。当面临突发状况时，家庭债务还会对幸福感造成负面效应。

2.容易造成个人征信不良记录。如果个人消费贷、信用卡出现逾期，可能会影响个人征信。

3.影响社会稳定，甚至酿成金融危机。如果杠杆率快速上升，将有可能加速泡沫破裂，影响市场稳定。

3-如何判断个人是否过度负债

• 是否能一次还清所有债务

当你的钱不能一次性还清你所有的债务时，就要特别小心。即便你每月的收入能够刚好覆盖负债，但收入难免会有波动，一旦出现问题便无法及时还款。

• 个人信用卡和网贷是否超过3笔

如果你在每张信用卡上花费超过额度的70%，你就应该注意。如果这种大额消费超过3笔，便不利于还款，也不利于提额了。

• 是否只使用信用卡消费

目前，有不少人习惯使用信用卡进行小额消费，认为这样既能增加支出，又可以攒积分兑换礼物。但是，这种透支消费久而久之会慢慢侵入你的生活，让人对存款金额失去敏感性，甚至过度负债而不自知。

4-如何才能有效地预防过度负债

• 了解金融知识

多通过官方媒介了解信息，通过正规渠道获取信息，了解与自身息息相关的金融知识，科学理财、合理消费。

• 坚持量力而行

要树立文明科学的消费观，只为必要的事负债，对于那些可有可无的消费负债，应该认真思考，量力而行。

• 合理控制负债金额

建议每个人持有的信用卡不要超过三张，而且最好根据额度和功能分开使用，将个人负债率尽量控制在50%以内。

5-警惕过度借贷风险

当前，信用卡、小额信贷等个人消费信贷服务与各种消费场景深度绑定，一定程度上便利了生活、减轻了即时的支付压力，但消费者若频繁、叠加使用消费信贷，易引发过度负债、征信受损等风险。广大消费者要了解消费信贷的有关政策和风险，防范过度信贷透支消费风险，提高法律意识，保护合法权益。

• 坚持量入为出消费观，合理使用信用卡、小额信贷等服务。

根据自身收入水平和消费能力，做好收支筹划。合理合规使用信用卡、小额贷款等消费信贷服务，了解分期业务、贷款产品年化利率、实际费用等综合借贷成本，在不超出个人和家庭负担能力的基础上，合理发挥消费信贷产品的消费支持作用，养成良好的消费还款习惯，树立科学理性的负债观、消费观和理财观。

• 从正规金融机构、正规渠道获取信贷服务，不把消费信贷用于非消费领域。

树立负责任的借贷意识，不要无节制地超前消费和过度负债，选择正规机构办理贷款等金融服务。警惕贷款营销宣传中降低贷款门槛、隐瞒实际息费标准等手段。尤其要提高风险防范意识，不轻信非法网络借贷虚假宣传，远离不良校园贷、套路贷等掠夺性贷款侵害。不把信用卡、小额信贷等消费信贷资金用于购买房产、炒股、理财、偿还其他贷款等非消费领域。

• 提高保护个人信息安全意识

在消费过程中提高保护自身合法权益的意识。认真阅读合同条款，不随意签字授权，注意保管好个人重要证件、账号密码、验证码、人脸识别等信息。不随意委托他人签订协议、授权他人办理金融业务，避免给不法分子可乘之机。一旦发现侵害自身合法权益行为，要及时选择合法途径维权。

6-倡导理性消费，合理使用信用卡

• 一是科学认识信用卡功能

信用卡的主要作用是满足金融消费者日常、高频、小额的消费需求，方便消费者生活。但有些消费者过度依赖信用卡透支消费，背负了超出其偿还能力的大额信用卡贷款，甚至陷入“以贷还贷”“以卡养卡”的境况，导致资金紧张、还款压力倍增等问题。还有消费者将信用卡借款违规用于房地产、证券、基金、理财等非消费领域，放大资金杠杆，易导致个人或家庭财务不可持续，并会承担相应后果，也致使金融机构风险累积。消费者应当正确认识信用卡功能，理性透支消费，不要“以卡养卡”“以贷还贷”，更不要“短借长用”，合理发挥信用卡等消费类贷款工具的消费支持作用。

• 二是合理使用信用卡

信用卡如有欠款或拖欠年费情况，会产生息费成本，也可能影响个人征信。消费者在申请、使用信用卡时，应充分了解信用卡计结息规则、账单日期、年费/违约金收取方式等信用卡相关信息。信用卡分期还款和最低还款方式可以暂时缓解压力，但也会产生相应的费用和利息，消费者应当合理选择信用卡分期还款或最低还款方式，避免信用卡逾期。

• 三是要树立理性消费观念

在使用信用卡消费时，消费者应合理规划资金，做好个人或家庭资金安排和管理。考虑自身实际需求、收支状况理性消费，坚持“量入为出”的科学消费观念，做好个人或家庭财务统筹，防止因为过度消费而影响日常生活。

7-警惕违规转贷风险

近期一些不法中介发掘“商机”，向消费者推介房贷转经营贷，宣称可以“转贷降息”，诱导消费者使用中介过桥资金结清房贷，再到银行办理经营贷归还过桥资金。然而，这种将房贷置换为经营贷的操作隐藏着违约违法隐患、高额收费陷阱、影响个人征信、资金链断裂、侵害信息安全等风险。广大消费者要擦亮眼睛，警惕不法中介诱导，认清违规转贷背后隐藏的不良后果和风险隐患，增强风险防范意识，维护自身合法权益。

• 一是防范不法中介虚假宣传，提高风险识别能力。

要警惕不法中介隐瞒不利信息、只谈诱人条件的虚假宣传欺骗和误导消费者。所谓的“转贷降息”看似利息更优惠，实际却隐藏违法违约隐患、高额收费陷阱、个人征信受损、资金链断裂、信息泄露等风险。

• 二是选择正规金融机构咨询，警惕不法中介的套路陷阱。

要合理评估个人或家庭实际情况，若有提前还贷或者其他金融业务需求，应向银行等正规金融机构进行咨询了解相关情况。要了解金融常识，保护自身合法权益。

• 三是认真审核合同内容，按约定使用贷款。

金融机构和消费者都应本着公平自愿、诚实守信的原则，金融机构应合规放贷，消费者要理性借贷。申请贷款时，提供真实有效的贷款申请材料；在合同签署时，认真阅读条款，重点关注利率、费用、权利义务、风险提示等重要内容，谨慎对待签字、授权环节；借贷后，注意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。

• 四是注意个人信息保护，避免造成财产损失。

在办理金融业务时，不随意透露身份信息、银行账号、财产情况等各种转发链接；不轻信自称某金融机构的陌生来电，避免个人信息被不法分子利用，甚至造成财产损失。

5 办好金融为民实事篇

完善适老化服务 金融纠纷调解

完善适老化服务

党的二十大报告提出：“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务”。

为注重老年消费者权益保护，中国银保监会坚持问题导向，2021年3月出台《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》，聚焦涉及老年人的服务场景和高频事项，提出16项具体任务，推广三方面做法，包括保留和改进传统服务方式、提升智能产品适老化水平、加强教育培训与宣传。同时，设置“禁止行为清单”，不得强迫老年人使用银行卡，不得强制老年人通过自助智能设备办理业务等，推动金融适老化服务政策落实落细。

1-保留和改进传统金融服务方式

• 优化网点布局

要积极融入老年友好型社会建设，发展服务老年人的特色网点。要加强金融服务下沉，进一步完善基础金融服务，根据老年客户群体数量和金融服务需求，合理科学进行网点布局。

• 保留和改进人工服务

要合理配置服务人员，为老年人办理业务提供引导。有条件的营业网点要开设绿色通道或专属服务窗口。完善自助设备和客服热线，精准识别客户年龄和需求，通过设置老年专属客服坐席，提供一键转接、呼叫人工或老年人专属菜单等方式，及时为遇到困难的老年人提供帮助。

• 完善柜面服务

要进一步丰富服务项目，优化业务流程，简化办事手续，切实提高无障碍服务水平。根据实际情况，在营业网点内适当增加爱心座椅、老花镜等设施配置，方便老年人办理业务。有条件的银行保险机构可根据老年人数量和业务需要，在城乡结合部或偏远农村地区，部署可移动智能柜台、设置流动服务点或派出服务流动车等方式为老年人办理日常业务。

• 尊重老年人使用习惯

要保留仍在使用的纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式，不得强迫老年人使用银行卡，不得强制老年人通过自助式智能设备办理业务，不得违规代替老年人操作，不得对老年人使用柜面人工服务设置分流率等考核指标。

• 完善应急保障措施

针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理业务，要采取有效措施，灵活安排人力，减少等待时间，方便老年人办理。

2-提升网络消费便利化水平

• 优化使用流程

要根据老年人的使用习惯，在用户注册、银行卡绑定和支付流程等环节，在保证严格认证身份并明确老年人办理意愿的基础上改进验证方式，提升老年人使用体验。

• 打造适老手机银行APP

要开发手机银行APP的大字、语音、民族语言等服务，突出查询、转账及缴费等老年人常用功能，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。探索开发“一键求助”功能，对老年人在操作过程中遇到问题的，快速介入提供引导帮助，及时解决问题。

• 丰富适老产品和服务

要进一步创新网络消费相关金融产品和服务方式，研发符合老年人需求和风险承受能力的网络消费金融产品及服务。

3-推进互联网应用适老化改造

• 实施金融互联网网站、移动互联网应用适老化改造。

要完善互联网网站、移动互联网应用，进一步优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务。可根据老年人使用习惯，开发应用“关怀模式”“长辈模式”，页面内容要清晰、简洁，重点突出。

• 推广使用便携式智能服务终端

可采用便携式智能服务终端设备，针对老年人实际需求，进一步扩展上门服务项目，促进传统上门服务和智能技术融合，为老年人提供贴身金融服务。

4-加强教育宣传和培训

• 提升教育精度

要聚焦老年人日常生活涉及的高频服务事项，制作简易使用手册和视频教程，在老年人办理服务事项时，及时为老年人提供指引，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

• 丰富教育形式

可积极与老年大学（学校）、养老服务机构、社区教育机构合作开发培训课程，通过进社区、进农村、进家庭、进养老机构开展体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等，帮助老年人了解新事物、体验新科技，融入智慧社会。

• 加大宣传力度

要积极参与“3·15”国际消费者权益保护日、“7·8”全国保险公众宣传日和金融知识进万家等宣传活动，大力普及银行保险智能技术应用知识，推动防范非法集资、电信网络诈骗等宣传普及，增强老年人对智能技术的了解和信任。

• 加强从业人员培训

要倡导尊老爱老敬老理念，关心老年人需求，改进服务态度。要完善从业人员培训内容，加强解决老年人运用智能技术常见困难、预防提示电信网络诈骗等内容培训，提高窗口服务水平和应急处理能力。

5-保障信息安全

• 网络安全政策

应落实主体责任，建立完善网络安全相关政策和保障机制。规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等政策，综合运用多种安全防护手段和风险控制措施，切实增强老年人使用智能技术的安全保障。

• 网络安全治理

应通过安全测试、现场检查、漏洞通报和问题处置，持续加强技术监测和监督检查，切实保障老年人信息安全。

一直以来，我行秉持金融为民的初衷与情怀，持续强化爱老敬老意识，积极探索深层次陪伴和助老服务的措施，躬身入局，持续发力以网点服务“升温工程”为抓手，以营造“浓情暖域”为载体，积极丰富服务内容，用心服务常态化，积极推进网点适老化改造，出台《中国农业银行营业网点特殊群体和适老化服务工作指引（试行）》（以下简称《指引》），进一步细化营业网点特殊群体和适老化服务工作，从老年消费者需求出发优化传统服务和智能化服务，不断提高金融服务人民群众的广度与深度，以实际行动护航老年群体的幸福生活。

• 完善软硬件设施，打造“敬老驿站”。

农行积极按照《网点形象建设标准适老化分册》要求，结合同业服务窗口单位经验做法，深入分析老龄客户办理业务的痛点难点，通过在营业网点门口设置无障碍通道，网点内放置爱心座椅、轮椅、老花镜、应急医药箱等种类丰富的适老化服务物品，为老年群体提供便利，完善银行网点老年人业务办理环境，持续提升网点的适老化服务水平。

• 填平“数字鸿沟”，提升老年客户体验感。

智能化，信息化是现代社会的趋势，但随之衍生出来的“数字鸿沟”将众多的老年人阻隔在美好生活的对岸。为老年人群体提供金融服务，帮助老年群体跨越“数字鸿沟”，勇担社会责任，这是金融机构的责任和使命。“放大字体”，“语音服务”我行手机银行App的这几项功能，让老年客户感受到了切切实实的方便。

坚持传统服务与智能创新“两条腿”走路，根据《指引》，明确营业网点要主动为老年人或不具备使用智能设备条件的群体提供传统柜面等服务，实现更主动、适需、贴心的服务。对到网点办理业务的特殊群体，应视实际情况及客户选择，引导至人工窗口优先办理。

• “上门服务”护航“银发族”幸福晚年。

我行始终坚持“客户至上”的服务理念，加大便民服务设施建设力度，为对年老体弱、行动不便等有需要的客户及时提供预约上门服务，持续提升特殊群体金融服务质效。我行将进一步提升客户体验，持续做好特殊群体金融服务工作，结合客户需求不断完善传统服务渠道，同时加强技术创新，多措并举为客户提供更有温度的金融服务。

• 打通金融知识“最后一公里”。

我行通过现场推介、媒体宣传、主动宣讲等多种形式，向社会宣传农行特殊群体及适老化服务方式、内容、流程，以及反诈防骗反假、智能设备使用方式等知识，加强对特殊群体客户的宣传引导，提升客户的金融服务体验。

金融纠纷调解

当消费者在购买金融产品或享受服务过程中发生纠纷时，该如何正确维护自身权益，化解金融纠纷？除了通过银行官方渠道提起诉讼，解决金融纠纷之外，还可以通过向调解组织申请调解，化解金融纠纷。

1-什么是调解组织？

调解组织又称“第三方调解机构”，是由各地金融监管部门管理或组织设立的专门机构，主要通过调解、仲裁、中立评估等非诉讼方式处理金融纠纷，在调解组织的主持下，双方当事人通过自愿协商达成协议，解决纠纷。

2-调解组织的优势有哪些？

• 中立性

调解组织属于中立的第三方机构，秉持公平、公正、公开、依法、自愿的原则开展调解工作。

• 时效性

相比较诉讼的纠纷处理时效而言，调解的处理时间则较短。

• 无费用

调解一般不会向金融消费者收取费用，相比较诉讼具有较高的经济性。

3-调解组织有哪些？

以上海为例，金融调解组织有上海市金融消费纠纷调解中心、上海市银行业保险业纠纷调解中心。

4-如何向调解组织提出调解申请？

可以直接向调解组织提出调解申请，也可以向金融机构提出调解要求。