

加强风险防范 暖心金融服务



2024年银行业
普及金融知识万里行活动



加强风险防范 暖心金融服务

2024年银行业普及金融知识万里行活动

2024年6月1日-6月30日

普及基本权利, 守护良好消费环境
相伴“银发”客户, 畅通适老金融渠道
加强适当销售, 强化尽责自负意识
维护金融秩序, 拒绝非法代理投诉

欢迎扫码
监督评价银行服务



目录 CONTENTS

1 普及金融知识篇

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

2 加强老年客户关爱篇

推进适老化改造	06
加强老年群体金融教育宣传	07
丰富发展养老金融产品	08
风险提示	10
1- 关于防范养老诈骗的风险提示	10

3 强化适当性教育篇

常见银行个人理财工具	15
如何辨别理财产品风险	16
抵制非法集资	18
1- 非法集资的定义	18
2- 非法集资特点	18
3- 非法集资的常见类型	19
4- 非法集资的危害	20
5- 常见非法集资的犯罪手段	21
6- 加强自我保护,有效预防非法集资	23
风险提示	24
1- 关于防范虚假网络投资理财类诈骗的风险提示	24
2- 关于防范以“虚拟货币”等名义进行非法集资的风险提示	25

4 揭示非法“代理维权”风险篇

依法理性维权的方式	28
金融纠纷多元化解	29
警惕“代理退保”陷阱	33
1- 什么是“代理退保”?	33
2- “代理退保”的常用手段	33
3- “代理退保”的风险隐患	33
警惕“征信修复”陷阱	34
风险提示	36
1- 关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示	36

普及金融 知识篇

01

金融消费者的八项权利有哪些? 02

金融机构侵犯金融消费者权益具体表现 04

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。

· 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，享有获得尊重和公平对待的权利。

· 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。

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。

加强老年客户 关爱篇

02



推进适老化改造	06
加强老年群体金融教育宣传	07
丰富发展养老金融产品	08
风险提示	10
1- 关于防范养老诈骗的风险提示	10

2024年1月15日，国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》国办发〔2024〕1号，明确提出推进适老化改造、打击涉老诈骗、丰富银发养老金融产品等要求，让老年人共享发展成果、安享幸福晚年，实现对美好生活的向往。

推进适老化改造

· 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。

加强老年群体金融教育宣传

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,打通金融知识“最后一公里”。

■ · 丰富教育形式

通过进社区、进农村、进家庭、进养老机构,在掌银开设“‘农情消保’数字化展厅”,帮助老年人了解新事物、体验新科技,融入智慧社会。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。

■ · 加大宣传力度

积极开展“‘3·15’金融消费者权益保护教育宣传”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,大力普及银行智能技术应用知识,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。积极组织“金融宣讲乡村行”教育宣传活动,提升金融服务乡村振兴质效,切实增强老年人的获得感和幸福感。

■ · 加强从业人员培训

倡导尊老爱老敬老理念,关心老年人需求,改进服务态度。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。

丰富发展养老金融产品

支持金融机构依法合规发展养老金融业务,提供养老财务规划、资金管理等服务。丰富个人养老金产品,推进专属商业养老保险发展。积极发展商业医疗保险和商业长期护理保险,开展人寿保险与长期护理保险责任转换业务试点工作,加强养老金融产品研发与健康、养老照护等服务衔接。

构建覆盖养老金金融、养老产业金融、养老服务金融的养老金融服务体系,提供优质且丰富的养老金融产品,打造“金融+”养老综合服务生态圈,打造农行养老金融服务特色品牌。

· 完善的养老金融服务体系

在养老金融方面,树立服务和支持养老金融发展的核心理念,协同推进基本养老保险、企业年金和职业年金、个人商业养老金三大支柱的养老经济保障服务,构建多层次养老金融服务体系;在养老产业金融方面,针对养老照护服务产业、康复辅助器具产业、“养老服务+行业”、养老服务能力建设等,提供综合化金融服务,积极拓展客群规模,支持重点养老机构建设和运营;在养老服务金融方面,构建联通线上与线下全渠道、服务城乡两大市场、覆盖银发与备老两大客群、跨越客户全生命周期的“产品+专业+服务”体系。以养老金融三大领域同心圆建设为驱动,全面推动养老金融服务工作高质量发展。

· 优质的养老金融产品货架

探索创新同业领先的产品进入农行养老金融产品货架,优化整合各类产品与权益,加大专业服务供给,提升投研团队与管户人员全生命周期财富管理水平,为客户提供合适、优质、丰富的养老金融产品。

· 健全的养老综合服务生态

积极响应国家政策与总行要求,加快丰富金融服务场景,打造“金融+”养老综合服务生态圈,以综合化、多元化的金融服务延展满足养老客群在衣食住行、医养娱教等非金融方面的综合服务需求。

· 特色的养老金融服务品牌

依托总行“农银养老”服务品牌,大力开展各地区爱老助老护老品牌与服务宣传,形成品牌聚光灯效应;持续提升“农情暖域”品牌地区美誉度,加快网点适老化改造,使全部网点均具备养老金融服务功能;唱响地方特色养老金融服务特色品牌,整合本地化、特色化的优质养老金融产品与创新服务,打造养老产品体系。

风险提示

关于防范养老诈骗的风险提示

近期,一些不法分子利用“代理退保”“以房养老”“投资理财”等方式“套路”诈骗消费者,尤其令老年人“防不胜防”,严重侵害老年消费者合法权益。我们提醒广大老年消费者提高风险防范意识,谨防三类养老诈骗陷阱。

◆ 案例一:“代理退保”陷阱

不法分子非法获取保单信息后,通过诋毁保险产品、承诺更高收益等手段,鼓动老年人退保并购买所谓“高收益”理财产品。待老年人陷入圈套后,不法分子不仅收取高额“代理维权”手续费,甚至侵占老年人的退保资金。

◆ 案例二：“以房养老”陷阱

不法分子打着“以房养老”旗号，诱骗老年人抵押房产购买所谓“理财产品”并承诺给付高额利息。实际上是以老年人办理房产抵押借款，获取资金后被不法分子挪作他用甚至挥霍。一旦资金链断裂，老年人不仅无法收回本金、获得收益，还将面临房产被强制拍卖的风险。

◆ 案例三：“投资理财”陷阱

不法分子打着“国家扶持”“政策补贴”旗号，通过虚构投资理财项目或夸大投资收益，以“低风险、高回报”为噱头进行诈骗。不法分子首先鼓动老年人“小额投资”，然后按时“高额返利”，进而诱使老年人追加投资金额，一旦收到大额资金便卷款跑路。

针对以上骗取老年人养老钱的三类陷阱，我们提示老年消费者：

◆ 不信“偏门”不贪“小利”，提高警惕防诈骗

一方面不信“偏门”，办理各类金融业务一定要通过正规机构和渠道；不贪“小利”，谨记“天上不会掉馅饼”的道理。另一方面多了解金融常识，从正规渠道了解金融产品和办理流程，提高防范风险能力。

◆ 老年人不要被“保本高息”“保证收益”等说辞迷惑

正规的“以房养老”是国家施行的“老年人住房反向抵押养老保险”。具体来说，就是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。

不法分子宣称的“以房养老”只是假借国家政策之名行诈骗钱财之实，老年人要从正规途径了解以房养老政策，千万不要被“保本高息”“保证收益”等说辞迷惑，避免落入陷阱。

◆ 投资理财要选择正规机构和渠道

老年人要增强理性投资理财观念，谨记“投资有风险”，警惕各类标榜“低风险、高回报”的投资理财项目，切勿受“高收益”诱惑冲动投资。投资理财要选择正规机构和渠道，并对投资项目多方查证，谨慎对待。

强化适当性 教育篇

03

常见银行个人理财工具	15
如何辨别理财产品风险	16
抵制非法集资	18
1- 非法集资的定义	18
2- 非法集资特点	18
3- 非法集资的常见类型	19
4- 非法集资的危害	20
5- 常见非法集资的犯罪手段	21
6- 加强自我保护,有效预防非法集资	23
风险提示	24
1- 关于防范虚假网络投资理财类诈骗的风险提示	24
2- 关于防范以“虚拟货币”等名义进行非法集资的风险提示	25

金融机构应当建立消费者适当性管理机制,对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理,开展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力测评,将合适的产品提供给合适的消费者,并做好充分的产品风险告知揭示工作,确保消费者能够在充分了解相关金融产品、投资活动的性质及风险的基础上作出自主决定,并承担由此产生的收益和风险。不得向消费者主动推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务,不得诱导消费者调整风险评估结果,不得营销宣传本行授权经营业务范围以外的零售产品和服务。

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。

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

· 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、教育储蓄存款等。

· 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。

· 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。

· 基金

基金有广义和狭义之分。广义的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。

证券投资基金根据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：

· 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，理财产品的保本若是有条件的，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。

· 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。

· 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。

· 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。

· 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。

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。

2- 非法集资特点

◆ 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。

3- 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.打着养老的旗号，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。

4- 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。

5- 常见非法集资的犯罪手段

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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, 便以下线不按规则操作等为借口, 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。

6. 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。

6- 加强自我保护,有效预防非法集资

◆ 认清非法集资的本质和危害

非法集资是指未经金融监管部门批准,向社会公众(即不特定对象)非法募集资金的行为。这种行为往往以高额回报为诱饵,承诺保本付息,实质上却是一种诈骗行为。一旦不法分子卷款逃跑,投资者将面临巨大的经济损失,甚至血本无归。

◆ 增强风险意识,谨慎选择投资项目

在投资理财前,消费者应充分了解投资项目的风险和收益情况,不要轻信所谓的“高收益、低风险”或“无风险”的投资项目。同时,要学会识别各种投资陷阱,如虚假宣传、高额返利、承诺保本等。在选择投资平台时,应选择正规、有信誉的金融机构或平台,并注意查看其相关资质和监管信息。

◆ 理性投资,量力而行

投资理财是一项长期的、复杂的活动,需要消费者保持理性和冷静。在投资过程中,消费者应根据自身的财务状况、投资经验和风险承受能力来选择合适的投资项目和投资策略。不要盲目跟风或者贪图短期利益而忽视了潜在的风险。同时,要合理规划投资金额,避免过度集中投资或者借钱投资。

◆ 加强自我保护意识,及时报警

发现疑似非法集资行为,应及时向相关部门举报并寻求帮助。同时,要保留好相关证据以便后续调查处理。在面对不法分子的诱惑时,消费者要坚决拒绝并保持清醒头脑。不要轻易泄露个人信息和财务信息给陌生人或不信任的机构。

风险提示

1- 关于防范虚假网络投资理财类诈骗的风险提示

当前,虚假网络投资理财类诈骗案件频发,损害消费者权益,扰乱金融市场秩序。为此,我们提醒广大消费者高度警惕此类诈骗,谨防财产损失。

虚假网络投资理财类诈骗通常通过以下三种途径实施:

步骤一:以“保本高息”虚假宣传吸引消费者。不法分子假借债券投资、股票投资、贵金属投资、期货投资、P2P投资、外币投资等概念,推出所谓“投资理财神器”,在网络平台发布消息宣称“稳赚不赔”,以高返利、按月返利、保持现金流等噱头吸引消费者关注。

步骤二:以“专家内幕”虚假消息诱导投资。不法分子通过社交软件添加消费者好友,将其拉入“投资”群聊,然后冒充投资导师、理财专家,以“投资暴富案例”“直播课”骗取消费者信任,或通过婚恋交友平台与消费者确定婚恋关系,再以有“内部消息”“会员渠道”“特殊资源”等诱骗消费者参与投资。

步骤三:以“投资返利”虚假平台转移资金。不法分子通过伪造或仿冒投资平台,向消费者发送虚假链接,引导消费者下载APP进行投资,并以小额投资返利作为诱饵,不断引导消费者加大资金投入。不法分子随后迅速转移资金,甚至利用消费者急于提现的心理,以“登录异常”“服务器维护”“银行账户冻结”等名义,收取所谓“保证金”“解冻金”等,进一步扩大消费者资金损失。

此类诈骗造成的损失金额巨大,受骗人群众多。为保护广大消费者合法权益,我们提示:

◆ 不存在“保本高息”理财产品

根据2022年1月1日正式实施的《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》,金融机构开展资产管理业务时不得承诺“保本保收益”。消费者应认清银行理财、基金、信托、期货等均不是存款,高收益意味着高风险,“保本高息”“专家保证”等均是虚假网络投资理财类诈骗的常见套路,应提高警惕。

◆ 不轻信来路不明“小道消息”

消费者进行投资理财时应首选经金融监管部门批准设立并颁发许可证的金融机构,不轻信通过网络论坛、微信群、QQ 群等传播的“小道消息”以及无合法资质的机构或人员。如对金融业务存在疑问,可通过金融机构或监管部门官方网站、热线等咨询核实。

◆ 不贪图“一时便宜”因小失大

消费者要树立科学理性的投资理财观念,切忌侥幸心理、赌博心态。对陌生来电、邮件推销等非正规网络途径诱导投资行为保持警惕,不随意点击不明链接或扫描二维码,不轻易授权非官方 APP 使用协议;拒绝与陌生人共享实时位置、分享含有身份信息照片,避免因信息泄露造成经济损失。

总之,消费者应培养正确的投资理念,提高风险防范意识和信息甄别能力,避免因个人信息泄露给不法分子可乘之机。如不慎被骗或遇到可疑情形,应及时保留聊天记录、转账记录、银行账号等关键信息,第一时间向当地公安机关报案,依法维护自身权益。

■ 2- 关于防范以“虚拟货币”等名义进行非法集资的风险提示

近段时间,部分不法分子以“虚拟货币”“元宇宙”等名义,打着“财富商机分享”的旗号,通过线上组建微信群、线下召开全国巡讲会等方式,诱骗投资者下载非法APP,购买其自创的非法虚拟货币,涉嫌非法集资、诈骗等违法犯罪活动,严重侵害人民群众财产安全,扰乱经济金融活动秩序。为此,我们提醒广大消费者如下:

(1) 2017年9月中国人民银行等七部门联合发布《关于防范代币发行融资风险的公告》,明确禁止各类代币发行融资活动,指出代币发行融资“本质上是一种未经批准非法公开融资的行为,涉嫌非法发售代币票券、非法发行证券以及非法集资、金融诈骗、传销等违法犯罪活动”。

(2) 2021年5月中国互联网金融协会、中国银行业协会、中国支付清算协会联合发布《关于防范虚拟货币交易炒作风险的公告》,指出“从我国现有司法实践看,虚拟货币交易合同不受法律保护,投资交易造成的后果和引发的损失由相关方自行承担”。

(3) 2021年9月中国人民银行、最高人民法院等十部门联合发布《关于进一步防范和处置虚拟货币交易炒作风险的通知》,明确开展法定货币与虚拟货币兑换业务、虚拟货币之间的兑换业务、作为中央对手方买卖虚拟货币、为虚拟货币交易提供信息中介和定价服务、代币发行融资以及虚拟货币衍生品交易等虚拟货币相关业务活动涉嫌非法发售代币票券、擅自公开发行证券、非法经营期货业务、非法集资等非法金融活动;境外虚拟货币交易所通过互联网向我国境内居民提供服务同样属于非法金融活动;同时,再次明确任何法人、非法人组织和自然人投资虚拟货币及相关衍生品,违背公序良俗的,相关民事法律行为无效,由此引发的损失由其自行承担。

《防范和处置非法集资条例》第二十五条规定,因参与非法集资受到的损失,由集资参与人自行承担。请广大消费者提高警惕,增强风险防范意识和识别能力,树立正确的投资观念,自觉远离“虚拟货币”交易炒作、非法集资等违法金融活动,谨防个人财产遭受损失,如有参与其中,应尽快退出。

揭示非法“代理维权” 风险篇

04



依法理性维权的方式	28
金融纠纷多元化解	29
警惕“代理退保”陷阱	33
1- 什么是“代理退保”？	33
2- “代理退保”的常用手段	33
3- “代理退保”的风险隐患	33
警惕“征信修复”陷阱	34
风险提示	36
1- 关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示	36

依法理性维权的方式

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，所进行的行政等司法诉讼。

· 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。

金融纠纷多元化解

金融机构要建立和完善金融消费投诉处理机制, 畅通投诉受理和处理渠道, 建立金融消费纠纷第三方调解、仲裁机制, 形成包括自行和解、外部调解、仲裁和诉讼在内的金融消费纠纷多元化解机制, 及时有效解决金融消费争议。

深入贯彻落实习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示, 坚持和发展新时代“枫桥经验”, 坚持预防在前、调解优先、运用法治、就地解决, 金融机构加强对金融纠纷多元化解工作的宣传普及, 提升消费者对调解工作前置的认知度、参与度和认可度。

· 调解工作前置优势

调解程序前置不等同于传统的“老娘舅”调和, 于法官而言有很强的专业性要求, 于当事人而言也有着重要的效益价值, 主要优势体现在如下五方面:

◆ 高效性

调解前置能够快速解决纠纷, 耗时更短, 尽快让双方当事人从争议中解脱出来。

◆ 低耗性

调解前置能够尽量降低双方当事人为解决纠纷而耗费的人力成本与费用成本。

◆ 灵活性

调解前置可以对案内、案外纠纷提供“一揽子”解决方案, 并不一定局限于原起诉状内容。同时允许当事人在不违反法律规定的前提下自由协商, 其议价空间较大, 当事人的可选择余地也更多。

◆ 可行性

经双方当事人充分协商后达成的调解方案, 一般都较为切实可行, 能够顺利实现预期目标。

◆ 修复性

调解前置能尽量消除双方“矛盾”嫌隙, 为未来双方当事人的合作交往留下更多空间。

· 多策并举, 提升全链条调解意识

金融机构应树立全链条调解意识, 做到“能调尽调”, 全面推开金融纠纷多元化解工作, 在事先、事中、诉前、诉后均可以有效运用调解手段化解和处置金融纠纷。

◆ 事先谈判和解

对于最初的业务信访、投诉等,金融机构专兼职调解人员可事先参与,通过电话、微信联络、面对面谈判等方式,依法释疑、了解金融纠纷产生原因、可能存在的解决方案等,提供灵活适宜的调解方案,尽可能和当事人达成一致形成书面和解法律文件、力争源头化解纠纷。

◆ 调解中心调解

一方面,在法院立案到开庭前,可以利用法院诉调对接机制以及法院委托“调解中心”参与诉前调解,缓和金融机构与客户之间的对抗情绪,更有利于达成和解协议和主动履行义务。另一方面,也可以在重大投诉伊始,便主动利用“调解中心”进行调解,尽可能在最短时间内达成调解意愿和方案的确认,避免产生后续更多的信访投诉以及舆情风险。

◆ 申请法院前置调解

金融机构专兼职调解人员应加大对前置调解种类、流程以及优势的熟悉程度,有效利用该类案件的快处模式,提升维权和化解纠纷效率。对于符合《关于深化探索实行调解程序前置工作的若干意见》(以下简称《若干意见》)的小额债务纠纷、消费者权益纠纷等,可以依照《若干意见》规定积极主动申请前置调解。达成调解协议的,应依法申请司法确认。

■ · 调解组织

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。

◆ 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。

◆ 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。

◆ 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。

◆ 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。

警惕“代理退保”陷阱

1- 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。

2- “代理退保”的常用手段

包括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。

阻止消费者与监管部门、保险公司沟通，试图切断消费者正常维权通道。

3- “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！

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。

· 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。

■ · 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。

■ · 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。

风险提示

关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示

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。在此发布消费者权益保护风险提示,提醒广大消费者应通过正规渠道表达诉求,依法理性维权。

◆ “代理维权”乱象的主要表现形式

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。

◆ “代理维权”乱象可能给消费者带来以下风险

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。

为保护广大消费者合法权益，在此提示广大消费者：

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。