

2025年银行业普及金融知识万里行活动

保障客户权益 乐享安心生活

2025年6月9日至6月15日





保障客户权益 乐享安心生活

2025年银行业普及金融知识万里行活动

2025年6月9日至6月15日

守护重点人群	筑牢金融防线
强化风险意识	保护财产安全
规范销售行为	恪守尽责底线
抵制不法中介	维护金融秩序
凝聚诚信力量	共建信用基石

目录

壹

金融精准宣教篇

关于长辈客群金融知识普及	02
关于青少年群体的风险提示	05
关于“新市民”金融消费风险提示	07

贰

金融为民篇

书写“为民办实事”新答卷	10
守护财产安全，防范诈骗风险	11

叁

强化适当性管理篇

“三适当”原则	17
常见银行个人理财工具	18
如何辨别理财产品风险	19

肆

整治代理乱象篇

警惕“代理维权”陷阱	22
风险提示	22

伍

培育诚信文化篇

个人信用报告	28
如何查询个人征信?	28
个人征信不良记录多久能消除?	29
发现个人征信错了怎么办?	29
如何维护良好的个人征信?	29
警惕“征信修复”陷阱	30

壹

普及金融知识篇

- 关于长辈客群金融知识普及
- 关于青少年群体的风险提示
- 关于“新市民”金融消费风险提示

一、关于长辈客群金融知识普及

(一) 针对长辈客群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”，以投资养老床位、养老建设项目等名义吸收资金，承诺高额回报。

套路二 打着“投资收藏”旗号，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，诱导投资者购买。

套路三 以“理疗保健”为噱头，出售昂贵的理疗器材，声称可以自用，还可“出租”赚取利润，“既有健康，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，就能得到产品免费试用，还可以通过宣传免费试用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，乘机推介虚假理财产品。

(二) 长辈客群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的购买门槛，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、送鸡蛋的情况，一定要提高警惕，牢记“天上不会掉馅饼”。即便参加某些“公益”讲座活动，也不要被忽悠购买投资理财产品，因为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，做出投资决策前要和子女、家人多沟通交流，调查了解投资的是什么、投资过程中有哪些风险以及所投公司的历史背景。

（三）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。

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内、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。

（四）关于防范养老诈骗的风险提示

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。中国农业银行提醒广大长辈客群提高风险防范意识，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的“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的“理财产品”，并承诺给付高额利息。实际上是以老年人房产办理抵押借款，资金获取后会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、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。

针对以上骗取养老钱的三类陷阱，中国农业银行提示广大长辈客群：

1 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，提高风险防范能力。

2 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，长辈客群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。

3 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。

二、关于青少年群体的风险提示

近年来，包括小学生、中学生、大学生、留学生在内的学生群体由于社会经验不足、反诈意识薄弱，逐渐成为诈骗团伙的重点目标。具体来看，主要包括以下几方面诈骗套路。

套路一 警惕二次元、追星社交暗藏的诈骗

不法分子利用中学生群体对偶像文化、二次元文化的热爱，以“免费领取周边产品”“解锁隐藏内容”为噱头，引诱中学生加入QQ群、微信群等特定社交群体，并在群里营造“限时抢购低价物料”紧张情绪，骗取中学生支付所谓的“入场费”或“保证金”。不法分子甚至还会诱导中学生点击不明链接或下载恶意软件，控制学生手机向不法分子账户转账，谋取不正当利益。

套路二 垫付资金的刷单兼职都是诈骗

不法分子以“轻松赚钱”“日结高薪”为幌子，吸引大学生参与刷单兼职。初期利用小额返利骗取大学生信任，随后以大额返利任务诱骗大学生垫付大额资金，最终借“任务未完成”“系统故障”等理由，拒绝退款、卷款跑路。个别大学生在筹集资金过程中，还存在向亲朋好友借款、向网贷平台借贷等情形，导致负债累累、征信受损等不良后果。

套路三 警惕游戏/社交平台诈骗

不法分子会通过游戏内置广告、短视频平台或社交软件推送“低价意外险”“高额赔付”等虚假宣传，或以“免费领取游戏皮肤”“抽奖活动”等名义，诱导点击链接，填写身份证号、银行卡信息。青少年要不轻信“点击即送”“限时优惠”等话术，不随意点击陌生链接，不向他人透露身份证、银行卡号及验证码，下载app时选择官方渠道，关闭不必要的隐私权限。

套路四 警惕“校园贷”陷阱

不法分子利用非法渠道获取的学生个人信息，谎称根据国家相关政策需要紧急配合注销校园贷账号，否则会影响个人征信、产生高额滞纳金等，诱骗大学生在贷款平台贷款后将资金转至不法分子账户。青少年要警惕此类信息，如有疑问及时与家长、老师、正规金融机构联系核实。

套路五 警惕伪造“公检法”身份的跨国骗局

不法分子假冒使领馆、公检法、金融监管等工作人员，谎称留学生“涉嫌洗钱”“签证异常”等，利用留学生孤身海外、心理脆弱的特点进行恐吓，要求其通过大额转账等方式证明其清白，并阻断其与外界沟通，防止相关部门及时阻止或追回。同时，在留学生切断联系过程中，不法分子还会趁机向其家属勒索“保释金”等，实施二次诈骗、引发二次损失。

中国农业银行提醒广大青少年及家长：

- 1 购买文化产品时，务必选择官方平台或授权店铺，避免通过私人交易转账。通过正规平台寻找兼职时，应核查企业信用信息。公检法机关不会通过电话办案，更不会要求转账。
- 2 切实保护个人信息，不轻易点击陌生链接、不下载来源不明的软件、不泄露证件及银行账户等隐私信息。定期修改互联网账号密码，在使用身份证复印件时注明用途。
- 3 树立正确消费观。青少年应结合自身实际情况，弘扬勤俭节约的传统美德，不盲目攀比，不过度消费，树立正确消费观。在条件允许的情况下，切合实际情况进行消费。
- 4 提高反诈防骗意识，有情况及时同亲友、警方沟通确认。消费者要警惕“天降福利”，遇到“明星互动”“免费产品”等信息、链接，务必及时同官方核实；接到可疑电话后，第一时间通过官方渠道核实；遇威胁或恐吓时，及时向家人、学校联系求助。

关于“新市民”金融消费风险提示

随着城乡一体化建设的推进，人口流动加速，越来越多的“新市民”来到城市安居就业，成为城市发展的新希望、社会消费的生力军、金融服务的新蓝海。为帮助广大“新市民”朋友树立理性金融消费理念，增强金融风险防范意识，中

（一）理性消费不乱贷，防止过度负债

1. 树立理性借贷观念。提高风险防范意识，弘扬勤俭节约美德，科学安排生活支出，根据自身收入水平和消费能力做好收支筹划，量入为出、理性消费。
2. 合理合规使用信用卡、小额贷款等消费信贷服务。充分了解分期业务手续费、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。不计后果盲目借贷、过度

借贷，可能使个人甚至整个家庭陷入债务困境。

（二）合理借贷要正规，远离信贷陷阱

1. 树立负责任的借贷意识。合理利用借贷产品，防止过度依赖借贷消费，更不要“以贷养贷”“多头借贷”。若确有贷款需求，应选择正规金融机构和正规渠道申请贷款，可通过拨打金融机构官方客服电话、前往金融机构营业网点、使用金融机构官方手机app等多种渠道进行咨询办理。

2. 切记远离“套路贷”“砍头息”等不良网络贷款。高度警惕不法分子的诈骗诱饵，尤其要警惕一些不良机构或平台在营销过程中混淆概念，以“免息”“零首付”等说辞隐瞒实际息费成本的行为。

（三）个人信息不外泄，做好信息保护

增强个人信息安全意识。在日常生活中要增强个人信息安全意识，不设置过于简单的银行账号密码。签订合同、风险须知等重要文件时谨记“三不”，即不签“空白合同”、不随意授权、不“一勾到底”。特别是对于身份证、银行卡号、密码、手机验证码等重要信息，不可随意提供，以防个人信息被冒用、滥用或非法使用。对陌生号码、陌生链接、陌生账号要提高警惕，做到不轻信、不透露、不转账。若发现疑似非法金融活动，应及时向公安机关报案或向有关金融监管部门反映情况。

（四）维护权益要理智，识破“代理维权”幌子

1. 理智消保维权。在购买金融机构产品或享受服务过程中发生纠纷时，可以选择向金融机构或金融监管部门投诉，或者向行业调解组织申请调解，如确有需要，还可按照合同约定提请仲裁机构仲裁或诉讼至人民法院。

2. 切勿轻信社会上“代理维权”幌子。切勿轻信社会上“代理退保”“代理维权”“挂账停息”“征信修复”等宣传广告，不要把个人信息轻易提供给“代理维权机构”，更不要参与编造虚假信息、伪造证明材料等“恶意”投诉行为，以免造成个人信息泄露和财产损失。

贰

金融为民篇

书写“为民办实事”新答卷

守护财产安全，防范诈骗风险

一、书写“为民办实事”新答卷

（一）聚焦重点业务，优化产品服务

农业银行认真细化“跨省通办”“就近办”等社保服务重点改革举措，在20余家分行上线“跨省通办”服务，打造9000余个“社银一体化服务网点”。推出“农银养老”专属品牌，不断丰富储蓄、理财、基金、保险、贵金属、信用卡、个人信贷等全品类养老财富管理产品，助力增厚养老储备。截至目前，农业银行已累计为4.2亿客户提供专属养老金融服务。

农业银行坚持“公正性、广泛性”原则，推出“普惠e站”专属服务平台，涵盖企业开户、普惠贷款等综合金融服务，为小微企业提供全线上一站式贷款服务和在线精准测额等功能，助力小微企业健康发展、不断壮大。不断丰富信用类“微捷贷”、抵质押担保类“快捷贷”、产业链类“链捷贷”三大数字化产品线，推出“鲁科e贷”“冀群贷”“箱包贷”等区域特色产品，灵活满足客户需求，打通普惠金融惠企利民“最后一公里”。

（二）聚焦重点人群，提升服务体验

农业银行充分发挥点多面广的渠道优势，不断做优适老化服务。对全行2.2万余个网点进行适老化改造，打造300家适老化标杆网点。在农行手机银行上线“养老社区”，围绕社保、医保、助餐、康养、居家护理等服务场景，提供“一站式”服务。建立长辈客户专属服务团队，开通长辈客群一键转人工功能，提供上门服务18.5万次。农业银行针对新市民进城后安居乐业、医疗养老、便捷消费等金融需求，推广电子社保卡和医保电子凭证，推出“筑福卡”“工薪宝”“骑手卡”等专属产品，优化信贷服务模式，完善“521”新市民综合金融

服务体系。持续开展“农情暖域”服务，为户外劳动者等群体提供歇脚、喝水、充电、热饭、救急等公益便民服务，2024年以来，累计开展服务活动超万次。

(三) 坚持“民呼我为”，解决“急难愁盼”

农业银行从金融消费者生活场景出发，聚焦多元化、差异化金融需求和便捷、高效的体验诉求，从源头改善产品、服务，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

为方便客户房贷提前还款，推出专人对接服务、线上预约还款等措施。推广“新市民就业贷”系列产品，加强消费信贷支持，满足汽车、家电、家装等重点领域消费品以旧换新需求。优化产品功能、服务流程等131个体验关键点，提升信用卡客户满意度。试点个人跨境汇款业务集中运营，平均办理时长由80分钟缩短至15分钟。研发已故存款人存款一键查询系统功能，业务操作平均时长从50分钟缩短至3分钟。

农业银行始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，坚持“全行管消保，全行为消保工作负责”，持续聚焦人民所需，发挥自身所长，从源头上提升产品服务，为金融服务高质量发展贡献农行力量。

二、守护财产安全，防范诈骗风险

(一) 关于防范银行卡账户风险的提示

1 保护个人隐私，慎重使用证件号码、银行卡号等个人敏感信息；避免在公共电脑、免费WIFI、公用电话及他人手机使用个人信息。

2 收到借记卡时应在其后的签名条上签名，要像保管现金一样保管好您的卡片，不要将您的卡转借他人。请将您的借记卡、手机与身份证分开存放。

3 要妥善保管银行卡密码，不要将密码写在或保存在任何可能让他人看到或得到的地方，不要将密码存放在手机里，更不要写在银行卡背面。消费者在网点之外的ATM机等自助机具或POS机具交易时，要注意用手遮挡等方式保护银行卡密码不被窃取。

4 可开通账户动账手机短信通知服务，及时掌握账户变动情况，发现异常交易要立即拨打银行客服电话挂失。

5 不要出租或出借自己的账户、银行卡和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。恐怖分子以及其他犯罪分子可能会利用您的账户进行洗钱和恐怖融资活动。不出借、不出租账户、银行卡和U盾既是对您权利的保护，也是守法公民应尽的义务。

6 在操作自助设备时，要留意入卡口是否有被改装的痕迹，身边是否有陌生人距离太近；被人转移注意力时，应用手捂住插卡口，防范不法分子掉包银行卡；卡被吞后，请不要马上离开，留在原地拨打发卡银行客服电话咨询，防范不法分子盗卡。

7 谨慎使用网上支付，切勿回复向您索取个人信息的电子邮件，切勿拨打电子邮件中提供的电话号码；手工输入正确网址登录合法网站，切勿点击电子邮件中的可疑链接；在收到动态验证码时，请仔细核对短信中的业务类型、交易商户和金额是否正确。

8 消费者在完成金融交易后，可通过动账短信、掌银消息或纸质小票当场核对资金变动金额，如发现与实际交易金额不符，要立即拨打客服电话核实账户交易明细。

9 定期查看银行账户交易明细，一旦发现异常交易，应立即通知银行并按照银行指引采取相应措施，并在必要时及时挂失银行卡。

10 如消费者有身份证遗失经历、银行卡出现过异常情况，请一定要到银行网点查询名下是否有不知情的银行卡存在，以防遗失的身份证被不法分子盗用开办银行卡。

（二）关于防范新型电信网络诈骗的风险提示

近年来，随着网络技术的发展，诈骗手段快速翻新，迷惑性不断增强，严重侵害公众财产安全与合法权益。为此，国家金融监督管理总局发布消费者权益保护风险提示，中国农业银行提醒广大消费者警惕花样翻新的骗局，增强风险防范意识和识别能力，守护好自己的钱袋子。

新型电信网络诈骗主要有以下几类：

案例一 “共享屏幕”类诈骗

不法分子以“提升信用卡额度”“取消名下不实贷款”“注销保险服务”“航班延误退费”“赠送礼品”等为借口，向个人发送短信或拨打电话，诱导消费者下载指定的聊天软件、网络视频会议软件，并让个人开启软件的“共享屏幕”功能，以便不法分子“实时监控”消费者手机、电脑屏幕，“指导”消费者进行银行卡绑定、密码修改等操作，同步获取个人银行账户、密码、验证码等重要信息，从而盗取银行卡资金。

案例二 “AI换脸拟声”类诈骗

不法分子以“网店客服”“营销推广”“招聘兼职”“婚恋交友”等为借口，通过微信、电话等方式联系消费者，采集发音、语句或面部信息。利用“换脸”“拟声”等技术合成消费者虚假音频、视频或图像，模拟他人声音或形象骗取信任，以借钱、投资、紧急救助等借口诱导其亲友转账汇款，或提供银行账户密码等敏感信息，随后立即转移资金。此外，不法分子还可能对明星、专家、执法人员等音视频进行人工合成，假借其身份传播虚假消息，从而实现诈骗目的。

案例三 虚假网络投资理财类诈骗

不法分子假借债券投资、股票投资、贵金属投资、期货投资等概念，在网络平台发布消息宣称“稳赚不赔”，吸引群众关注。并将个人拉入“投资”群聊，然后冒充投资导师、理财专家，以“专家内幕”虚假消息诱导投资，或通过婚恋交友平台与个人确定婚恋关系，再以有“内部消息”“特殊资源”等诱骗个人参与投资，引导个人在伪造或仿冒的投资平台进行投资，并以小额投资返利作为诱饵，不断引导个人加大资金投入，随后迅速转移资金。

案例四 “网络游戏产品虚假交易类诈骗

不法分子在网络游戏或社交平台中发布虚假的游戏账号、装备、点卡买卖信息，以“低价出售”“高价收购”为噱头，吸引游戏玩家关注。对想低价购买游戏产品的玩家，不法分子诱导其绕过正规游戏交易平台与其进行线下交易，当玩家支付钱款后，不法分子便消失无踪；对想高价出售游戏产品的玩家，不法分子诱骗其登录虚假交易网站进行交易，并以各种理由要求玩家先缴纳保证金、手续费等费用才可“提现”，并不断要求玩家充值更多金额，随后迅速转移资金。

诈骗形式不断演变翻新，伪装性越来越强，群众稍有不慎便遭受经济损失。为保护广大群众合法权益，强化反诈意识、提升反诈能力，中国农业银行提示广大群众：

1 不盲目不轻信，不贪小利防骗局。

树立科学理性的投资理财观念，提高风险防范意识和信息甄别能力，对退还费用、礼品赠送、保本高息、高价收购等“天上掉馅饼”的说辞保持警惕，避免贪图小便宜，遭受大损失。避免盲目跟风或投机心理，不轻信来路不明“小道消息”，不轻信“稳赚不赔”或“保本高收益”等说辞。在选择理财产品时，应选择正规金融机构并仔细阅读合同条款，充分评估自身的风险承受能力，选择符合自身需求的产品，提升识骗防骗能力，谨防财产遭受损失。

2 拒绝“共享屏幕”，保护信息防泄露。

增强个人信息保护意识，妥善保管身份证号、银行卡号、账户密码、验证码、个人生物识别等信息。不随意点击不明链接，不随意下载陌生软件、注册陌生平台或添加陌生好友，对个人社交账户的安全状况保持警惕，拒绝陌生人“共享屏幕”要求，避免无关人员操纵本人手机、电脑等电子设备，避免因个人信息泄露造成经济损失。同时，应加强对个人信息的保护措施，定期检查账户安全设置，及时发现并处理异常情况。

3 转账汇款严把关，谨慎操作护财产。

涉及转账、汇款操作时要提高警惕，防范资金被骗风险。在接到涉及要求转账汇款的电话、短信或网络信息时，及时通过官方机构核实信息的真实性，不轻信陌生人的转账要求或诱导信息，不贸然向陌生人提供的账号转账汇款，不随意向无关账户转账打款。在转账汇款前，务必认真核对对方身份和信息，确保资金是转给真正可信任的人员或机构。

4 正规渠道保权益，遭遇诈骗速报警。

群众如遇经济纠纷，应依法通过正规渠道进行维权，可通过第三方调解组织进行调解、向司法机关提起诉讼。如发现自己陷入诈骗陷阱导致资金受损，或发现涉嫌违法犯罪线索，应保存好聊天记录、通话录音、交易截屏等有关证据，及时向公安机关反映。同时，不可轻信网络上自称“网警”“黑客”等组织或人员，避免再次受骗。

叁

强化适当性管理篇

- “三适当”原则
- 常见银行个人理财工具
- 如何辨别理财产品风险

一、“三适当”原则

将合适的产品或服务通过合适的渠道提供给合适的消费者。

金融产品适当性

金融产品适当性：金融机构必须根据消费者的风险承受能力、投资目标、财务状况和需求等因素，推荐和提供适宜的产品和服务。

作为消费者，在购买金融产品时，应根据自身实际需求和风险承受能力，通过正规的销售渠道选择合适的金融产品。

销售渠道适当性

销售渠道适当性：金融机构应当通过适宜、合规的渠道销售其产品和服务，确保消费者在获取金融产品时受到适当的保护，减少欺诈和误导的风险。

1.正规的金融机构会将金融产品的风险等级进行划分，用于匹配适当的消费者。

2.消费者在购买金融产品时，应根据自己的实际情况，如个人偏好、自身经济情况和风险承受能力等，如实填写风险调查问卷，购买不高于自己风险等级的产品，理性选购。

3.消费者应认真阅读合同，了解权利义务，审慎对待合同签署、风险测评等重要环节，增强风险责任意识，树立理性消费、价值投资观念。

目标客户适当性

目标客户适当性：金融机构提供的产品和服务应当与消费者的需求、风险承受能力、知识和经验相匹配。这一原则的目的是确保消费者能够理解和应对其所购买或使用的金融产品所带来的后果和风险。

一方面，金融机构在销售金融产品之前，必须确保这些产品适合消费者的个人情况，确保消费者能够理解和应对其所购买或使用的金融产品所带来的后果和风险，降低消费者因购买不适宜的产品而遭受财务损失的风险。另一方面，消费者在选择产品时，应仔细阅读产品介绍，根据自身实际情况，选择合适的产品与服务。

二、常见银行个人理财工具

（一）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。

（二）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。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。

（三）国债

国债俗称金边债券，由国家财政信誉担保，信誉度、安全性非常高。

（四）基金

基金一般分为货币型基金、债券型基金和股票型基金。货币型基金主要投资于短期债券、债券回购和银行同业存款等风险低、收益稳定的短期资金市场；债券型基金投资于各种债券；股票型基金投资于股票市场。一般来说，货币型基金风险较低，股票型基金风险较高。

三、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：

一是看产品风险等级

通常理财产品的风险等级划分为5个等级，从低到高分别为：低风险、中低风险、中等风险、中高风险、高风险，不同风险承受能力的投资者适合不同风险的产品。

二是看产品的投资方向

理财产品的风险水平由其投资标的决定。通常来说，权益类产品的风险会比固定收益类产品的风险高一些。因为固定类产品一般投资于中长期债券、国债等资产，相对比较稳定；而权益类产品通常投资于股票等资产，受资本市场波动影响，股票资产的风险相对较大。

三是看产品历史业绩

投资者应当了解查看理财产品或同类产品的过往平均业绩和最好、最差业绩，了解产品的历史收益水平，做到心中有数。同时，在查看产品业绩时，应尽量拉长历史业绩的时间段，不能仅看产品的短期表现。

四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。

五是看流动性安排

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。

肆

整治代理乱象篇

☞ 警惕“代理维权”陷阱

☞ 风险提示

警惕“代理维权”陷阱

以提供所谓“专业维权”服务的名义，诱导消费者委托其进行维权活动，要求消费者提供身份证、银行卡等敏感信息，并收取高额手续费。

风险提示

（一）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。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。

“代理维权”乱象的主要表现形式：

案例一 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，误导消费者。

案例二 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。

案例三 “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。消费者若想终止“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，中国农业银行提示广大消费者：

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。

（二）关于警惕贷款中介不法行为侵害的风险提示

贷款市场上，有一些非法中介假冒银行名义，打着正规机构、无抵押、无担保、低息免费、洗白征信等虚假宣传的旗号诱导消费者办理贷款，其实这些诱人条件的背后是高额收费、贷款骗局等套路陷阱。这些不法行为侵害了消费者的合法权益，也扰乱了市场秩序，中国农业银行提醒有借款需求的广大消费者要选择正规机构办理贷款，警惕非法中介或不法行为侵害权益，注意防范以下陷阱风险。

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。

针对以上中介不法行为，中国农业银行提醒有借款需求的消费者，要树立合理的消费观念，理性借贷，从正规机构、正规渠道办理贷款业务：

一是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。

二是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材料，珍惜个人征信，理性借贷，及时还款。

三是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。

伍

培育诚信文化篇

- 个人信用报告
- 如何查询个人征信?
- 个人征信不良记录多久能消除?
- 发现个人征信错了怎么办?
- 如何维护良好的个人征信?
- 警惕“征信修复”陷阱

个人信用报

1 个人信用报告都有哪些重要内容?

您的基本信息，比如姓名、身份证号码、地址、联系方式等；您的信贷交易信息，包括正常还款信息、逾期信息等。

2 个人信用报告数据的来源是哪里?

主要来源于您发生过信贷交易关系的机构，由国家设立的金融信用信息基础数据库进行信息的采集、整理、保存、加工。

如何查询个人征信?

1 自助查询机查询（仅支持本人查询）：可至征信中心网点或商业银行网点提供的个人信用报告自助查询机办理查询，该查询方式仅支持证件类型为二代身份证，不支持其他证件。

2 柜台查询（支持本人查询及委托代理查询）：可至征信中心网点的柜台办理查询。

3 线上查询（仅支持本人查询）：征信中心官网、部分银行的网银或手机银行app、中国银联云闪付app、随身办app等均可办理查询。

个人征信不良记录多久能消除？

征信机构对个人不良信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为期5年。发生逾期后，务必尽快还款，避免信用报告长期存在不良记录。

发现个人征信错了怎么办？

如果发现征信报告上所展示的信息与实际不符，可以向该笔业务的发起机构或者征信中心网点提出异议申请，请求更正。

如何维护良好的个人征信？

1 理性借贷、量入而出。消费者要从“想花就花”的消费思路转变为“需花才花”，树立正确的信贷消费观念，根据实际需求理性借贷。若出现频繁办理信用卡或贷款等业务，会导致征信报告中的征信查询记录过多，从而弄花自己的个人征信。

2 合理使用、按时还款。对于贷款及信用卡等欠款，必须要牢记还款日期，并保证还款账户余额充足，做到按时、足额还款。若确实存在无法按时足额还款的情况，应立即联系银行或支付机构说明情况，寻求解决办法，避免造成征信不良。

3 征信自用，谨慎担保。不随意出借自己的征信，不随意为他人担保贷款。生活中，我们可能会碰到亲朋好友急需资金，但他们的征信可能存在问题，无法成功办理，此时他们可能会诱导我们出借自己的征信，为他们解决资金问题，或者需要我们为他们的贷款做担保。面对这种情况，我们必须严厉的说“不”，万一他们无法正常还款甚至拒绝还款，不仅影响的是我们自己的征信，可能还需要我们承担还款义务，甚至承担法律责任。

4 定期查询、异议申报。主动关心自己的信用记录，定期查询，如果发现自己的个人征信有问题，应及时向该笔业务的发起机构或者征信中心网点提出异议以便得到纠正。

警惕“征信修复”陷阱

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。

（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，个人征信异议申请是不收取费用的。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。