

我市发布金融消费者权益保护典型案例

本报记者 陈春 通讯员 余艳丽 叶雨诺

为了帮助金融消费者充分了解自身合法权益,进一步提升金融消费者风险责任意识、畅通维权渠道。日前,人民银行丽水市中心支行发布全市金融消费者权益保护典型案例。

▲警银联动成功堵截涉诈异常取现案

2022年2月11日上午,一名男子神色慌张地来到农业银行某网点,表示要取10万元现金,但是询问取钱用途时客户却回答不上。在工作人员的耐心引导下,男子最终说明了情况,原来该笔资金是吃过几次饭的“朋友”转账给他的,想让他帮忙取款,取现后再“奖励返点”。

银行大堂经理了解后,第一时间联系当地派出所,同时引导男子至柜台办理拖延时间。经办人员告知客户银行卡不得借给他人使用,对于来历不明的资金更需要警惕。随后,当地派出所民警到达现场对客户进行了详细询问与耐心劝说。农业银行相关工作人员也立刻对此账户进行冻结处理。

银行提醒:当前,违法分子套路层出不穷,他们用优惠、返点等方式蛊惑消费者出借本人账户,帮助转移资金,以上行为可能导致消费者涉嫌洗钱风险,甚至导致个人账户信息泄露。

▲就地化解外币存单利息“损失”纠纷

2022年3月3日,市民叶先生来到工商银行某网点反映,其父母所持欧元存单两年到期后银行未通知导致利息损失,要求银行将到期后的利息按定期存款利息全额补足。网点工作人员解释欧元定期长期存款期限为两年,存单在开立时已列明包括到期等重要信息,且办理时已将这些内容告知了叶某的父母,提醒其到期前来支取。

叶先生表示不理解,仍以到期未通知为由要求银行赔偿损失,并向该网点金融消费维权绿色专区投诉。绿色专区负责人了解到本纠纷争议焦点是银行机构是否履行到了告知义务,依法保障了消费者的知情权。经专区两名消保服务专员耐心调解,及时促成双方达成一致调解意见。

▲线上预约加快审批,提前还贷不等待

潘先生此前买了一套房子,按揭贷款尚未还清,现因子女入学原因需重新再购置一套房产,便向浙商银行丽水分行提出提前还贷。但根据该行按揭借款合同约定,借款人若需提前还款,应提前30



银行工作人员清点、兑换“火烧币”,让群众减少损失。

天向银行提出书面申请,并经所在分行审批同意后方可提前还款,可是子女入学又有获得房产证的时限要求。一时间,潘先生陷入了两难。该行在了解客户诉求后,在协助潘先生线上预约后,通过总行加急申请通道加快审批处理对接,最终帮其成功办理了房贷提前还款。

银行提醒:提前还贷需结合自身情况理性研判,切勿盲目跟风,增加家庭经济负担。办理提前还贷时,切记找正规金融机构,避免被不法中介误导,造成不必要的损失。随着监管部门对信贷资金用途监管力度不断加大,若存在违规使用贷款行为,信贷资金可能被提前收回,反而得不偿失。

▲拯救“火烧币”,真情解民忧

2022年10月14日,九龙乡一名80多岁老人家中失火,2万多元现金被烧成了“火烧币”,老人焦急万

分。在中国人民银行景宁县支行的指导下,景宁农商银行3名工作人员前来协助增援,经过4个多小时的细心清点和鉴定兑换,最大限度帮助老人挽回了经济损失19900元。

这沓“火烧币”受损炭化严重,有的用手轻轻触碰就成了碎片,有的粘连在一起无法分割,有的残缺严重。为了防止残损币遭受二次损坏,工作人员根据受损程度,将“火烧币”进行分类“抢救”,并且借助镊子、小刀、刷子等工具做起了“手术”,小心翼翼地将“火烧币”一张张剥离,将破损严重的残币进行粘贴,尽量保证钱币的完整。经过4个半小时的逐张剥离拆分、挑剔分类、专业鉴定、确认张数、归类封装等处理流程,工作人员完成了对200余张“火烧币”的鉴定工作。

最终,老人拿着中国人民银行景宁县支行出具的鉴定书,在景宁农商银行工作人员的带领下,兑换到人民币现金1.99万元,老人也激动地拉着工作人员的手连声道谢。

▲守住百姓钱袋子,护好畲族幸福家

建设银行丽水分行常态化推进金融知识普及,建立消费者权益保护长效机制,引导消费者科学使用金融产品与服务,帮助消费者提升防范风险意识和能力,让广大人民群众更好地共享金融改革发展成果,满足美好生活需要。

特别是围绕当地少数民族——畲族村民的金融知识需求,积极开展畲乡说消保金融宣教活动。建设银行丽水分行走进丽新畲乡周新村,通过发放宣传单、现场培训、有奖竞猜等方式向村民讲解金融消保、电信诈骗、存款保险、个人信息安全等知识,并向畲民广泛征集畲语说消保歌词。原创的《畲语反诈歌》,朗朗上口的本土歌谣经村民们传唱,潜移默化地把金融消保和反诈知识印在村民脑海中。该分行自制的“守住百姓钱袋子,护好畲族幸福家”畲民说消保宣传片,代表建设银行浙江省分行被选入贵州2频道《百姓财经》电视节目及《百姓关注》APP等,获得了观众和网友的高度关注及好评。

▲“畲情贷”,消费者的连心桥

雷先生是龙泉水下辖某乡镇的一名村民,其原先若要在民间融资贷款20万元,一年则要付利息2万余元。自从龙泉农商银行针对他所住乡推出“畲情贷”后,他每年可节约利息支出6000多元,还能免除担保手续,既方便实惠又促进增收。可以说,“畲情贷”是畲民的“连心桥”,也是畲民的“暖心衣”。

龙泉农商银行积极开展“党建+普惠金融”助力乡村振兴工作,自该行在该族自治县创新推出“畲情贷”产品以来,共提供专项授信额度5000万元,让利200万元为畲族村民提供贷款利率优惠,对信用优良的少数民族客户给予20万元以内免担保贷款,产品享受贷款优先、服务优良、利率优惠的“三优”政策,切实推动少数民族地区民众创业增收,保障金融支持畲族经济发展。

这款金融产品打破了农村金融业务在少数民族的壁垒。不仅打通金融服务最后一公里,也助推消除不同民族工作、生活习俗的认知,为化解社会矛盾,推进地区民族工作贡献了金融力量。

宁波银行丽水分行 成功落地全市首笔跨境金融服务平台 出口信保保单融资业务

本报讯(通讯员 宁宇)日前,宁波银行丽水分行成功落地全市首笔跨境金融服务平台出口信保保单融资业务,赢得了融资申请企业的好评。

3月1日,国家外汇管理局跨境金融服务平台“出口信保保单融资”应用场景正式启动。宁波银行丽水分行在国家外汇管理局丽水市中心支局的指导下帮助下,第一时间成立工作小组制定实施方案,加大力度向企业介绍跨境金融服务平台新增信保融资应用场景,精准对接企业融资需求,并于近日成功落地全市第一单业务。

据了解,跨境金融服务平台新增信保融资应用场景,通过外汇局、保险公司、银行、企业多方信息共享,提升银行核险保险单证和贸易单证的自动化和便利化水平,形成政府政策引导、信保分险增信、银行融资支持的合力,进一步助力解决中小企业融资难题,帮助外贸企业尤其是中小外贸企业稳市场、保订单、防风险。

下一步,宁波银行丽水分行将加大推广力度,以科技赋能推动外贸企业贸易融资和外汇收支便利化,助力全市涉外经济高质量发展。

据了解,跨境金融服务平台新增信保融资应用场景,通过外汇局、保险公司、银行、企业多方信息共享,提升银行核险保险单证和贸易单证的自动化和便利化水平,形成政府政策引导、信保分险增信、银行融资支持的合力,进一步助力解决中小企业融资难题,帮助外贸企业尤其是中小外贸企业稳市场、保订单、防风险。

下一步,宁波银行丽水分行将加大推广力度,以科技赋能推动外贸企业贸易融资和外汇收支便利化,助力全市涉外经济高质量发展。

擦亮“金融为民”底色 全面加强金融知识普及教育

本报讯(通讯员 钟信)近年来,中信银行高度重视消费者权益保护工作,深入践行金融工作的政治性、人民性,并以金融知识普及教育为契机,多措并举,帮助消费者“懂金融、信金融、用金融”,切实维护消费者合法权益。

构建高效宣传教育网络,使金融知识惠及更多消费者群体。中信银行聚焦新时代不同金融消费者群体的个性化需求,充分发挥渠道和资源优势,着力构建综合、科学、高效的立体宣传网络,持续扩大金融知识普及教育的覆盖面。目前,中信银行“有温度的消保”金融知识宣传教育体系已全面覆盖门户网站、微信公众号、视频号、自助设备、营业网点、互联网平台、广播电台等各大渠道,并在贵阳、南京、郑州、西安等地创建了属地化的金融教育示范基地。通过“线上+线下”“网

点+户外”“主流媒体+自媒体”相结合的方式,让金融知识覆盖更广泛人群,帮助更多的老百姓提升金融素养和能力。

聚焦消费者关切重点,提升群众金融风险防范能力。中信银行持续提升金融知识普及的针对性和有效性。一是聚焦重点人群,围绕“一老一小”、新市民、障碍人士等分层开展金融知识宣传教育,弥补不同金融消费者群体的金融知识短板。二是聚焦金融常识,对消费信贷、个人信息保护、银行理财等涉及日常生活的服务场景和高风险事项开展教育宣传,提高金融消费者维护自身合法权益的能力。三是聚焦重点问题,针对非法集资、养老领域金融诈骗、电信诈骗、非法代理维权等侵害金融消费者权益和金融稳定安全的行为,加大风险提示力度。切实将金融知识更精准、更高效、更广泛地输送到广

大群众,助力营造良好的社会氛围和金融生态环境。

体系化推进金融知识普及教育,切实守护好百姓“钱袋子”。为进一步保障百姓“钱袋子”安全,2023年中信银行将在全行落地金融知识普及教育“一百千万工程”,即:举办一场全国性大型教育宣传活动,着力打造十个特色金融知识普及教育阵地,组织各分行开展百场金融知识普及教育活动,推动全行网点打造千个金融知识普及教育亮点,组织全行网点开办万场消保公益课程,切实增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

金融知识普及没有止境,下一步,中信银行将持续细化完善消费者权益保护体制机制,践行“共同富裕”发展理念,加大金融知识普及力度,以实际行动保护好金融消费者的长远和根本利益。

工行丽水分行 开展不宜流通人民币知识普及宣传活动

本报讯(通讯员 陈梦)为加强不宜流通人民币知识宣传,切实履行普及金融知识的社会责任,近日,工行丽水分行在全辖范围内开展不宜流通人民币纸币知识普及宣传活动。

活动期间,工行丽水分行发挥阵地优势,营造宣传氛围。该行立足全辖网点厅堂“主阵地”,通过网点悬挂宣传横幅、摆

放宣传折页和宣传海报,现场向客户发放宣传折页、LED屏滚动宣传内容、厅堂“微沙龙”等形式,向到店客户宣传不宜流通人民币标准,让广大客户了解相关金融知识,并告知如手中持有残损币应及时到银行网点兑换。同时,该行强化外拓宣传,突出“送教上门”。利用“工行普惠行”、外拓营销等契机,深入企业、商户、社区普

及不宜流通人民币知识,获得群众一致好评。活动累计发放宣传折页800余份。

此次宣传活动,加深了群众对不宜流通人民币标准及残损币兑换途径的了解。下一步,该行将持续做好不宜流通人民币知识普及工作,加强不宜流通人民币兑换及回收工作,提高人民币管理水平和服务水平。

银保监会: 金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果 同乡村振兴有效衔接成效明显

中国银保监会3月21日表示,2022年,银保监会加强监管引领,突出工作重点,加大支持力度,助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,取得积极成效。

据介绍,2022年,银保监会扎实做好脱贫攻坚小额信贷工作,支持脱贫群众发展生产、稳定增收。2022年全年脱贫人口小额信贷累计发放933.5亿元,同比增长24%。

银保监会着力做好对脱贫地区,特别是国家乡村振兴重点帮扶县的金融支持工作,加快补齐发展短板。数据显示,截至2022年末,脱贫地区各项贷款余额10.7万亿元,同比增加1.38万亿元;重点帮扶县各项贷款余

额1.64万亿元,同比增长14.7%,高于全国贷款增速4.1个百分点。

此外,银保监会进一步完善国家助学贷款政策,支持家庭经济困难的大学生顺利完成学业。2022年全年国家助学贷款累计发放569亿元,发放591万人次,同比分别增长32.3%和10.9%。

银保监会表示,将进一步完善金融支持政策,不断提高金融服务质效,坚决守住不发生规模性返贫的底线,努力增强脱贫地区和脱贫群众内生发展动力,为实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接作出新的更大贡献。

为何仍有人落入跨境网诈陷阱

据有关报告显示,在我国持续高压打击和有效治理下,境内电信网络诈骗活动空间明显压缩,诈骗分子进而开始“走出国门”。为躲避监管处罚,一些诈骗分子大量利用境外电信网络诈骗资源实施诈骗。

2022年9月,全国人大常委会已通过《反电信网络诈骗法》,国家对反网络诈骗的宣传几乎也是深入大街小巷,却还依然有人会上吃下这天上掉下来的“馅饼”。为何网诈现象屡禁不止?我想有以下四点原因:

一是数据泄露导致身份信息曝光。社交媒体等互联网平台的普及让人们网络活动丰富多彩,从聊天互动、分享生活到线上购物、问卷调查,个人信息会在不经意间泄露,后被倒卖从而推动“随机诈骗”到“精准诈骗”的“升级”。

二是信息不对称导致防范意识不强。部分人认为一些境外地区待开发市场广、钱多易挣,殊不知神秘外表下的残酷与现实。

三是人的逐利本性导致受害人自愿上钩。人们总是向往并迫切地追求更好的生活。脚踏实地是一条路,捷径也是一条路,总有人会选择理智、心存侥幸。

四是诈骗手段不断翻新,层出不穷。诈骗手段渐趋科技化,如区块链、人工智能、共享屏幕;诈骗方式紧跟社会热点,从冒充“公检法”到领取医保、改签航

班等。

五是跨地域案件导致执法难度大。电信诈骗通常跨越多个国家和地区,不仅取证困难,而且许多电诈分子藏身海外,难以抓捕。

跨境诈骗的治理事关人民群众切身利益、财产安全以及社会稳定,在现阶段仍需作为重点工作推进。

坚持预警劝阻工作。当前反诈预警劝阻工作在各地持续推进,取得了很大成效,守护住了群众的“钱袋子”。这项工作不仅要继续坚持,而且要持续深化,通过经验分享、互学互鉴等方式,全面吸收优秀经验,拓展思路,力求精准预警到人、上门劝阻到心。

强化技术反制措施。科技进步使得诈骗手段“迭代升级”,相应的技术反制也要优化完善。充分利用互联网大数据赋能,提高对涉诈信息的识别力度。不断更新模型,通过实操对弈演练,填补漏洞,力争为群众打穿“技术之盾”。

深化反诈宣传教育。诈骗形式的更新换代,反诈宣传也需与时俱进,才能让群众的反诈意识识破骗局、应付得了骗术。反诈宣传的方法要新,社区宣讲、有奖问答、校园宣传、情景短片都可登上“舞台”。反诈宣传的内容要新,短信骗局、科技欺诈都要循序渐进纳入范围。力图筑牢群众意识的“防火墙”。

叶涛