责任编辑:李伟民 版式设计:李珊珊 电话:0571-87799117 E-mail:kjjrsbwm@vip.163.com

责任编辑:李伟民 版式设计:李珊珊 电话:0571-87799117 E-mail:kjjrsbwm@vip.163.com

做金融明白人 共筑诚信消费环境

温州银保监分局持续深化“消保清源”行动

金融消费者权益保护是金融发展的客观规律和必然责任。这之中,提升金融消费者获得感、幸福感和安全感是核心要义。

今年,浙江银保监局部署全行业开展践行新时代“枫桥经验”示范年活动。在浙江银保监局党委的坚强领导下,温州银保监分局党委深入贯彻落实党的二十大精神,践行“以人民为中心”的发展思想,弘扬新时代“枫桥经验”,连续两年开展“消保清源”“消重提质”专项行动,推进纠纷前端治理和后端多元化解,取得实效。

共筑诚信消费环境,提振金融消费信心,做金融明白人。近日,温州银保监分局交出一份成绩单:2022年,温州分局辖内监管投诉同比下降11.3%,疑难件化解及办结率达100%;全市调处银行业保险业矛盾纠纷5286件,同比增长25.6%,调解成功率达88%,除杭州、宁波外结案件全省排名第一。

通讯员 徐梦茜 李莉平 本报记者 徐慧敏

践行“金融为民” “一把手”主抓消保工作

以上率下担当在先,“一把手”挂帅推进温州金融消费者权益保护工作见行见效。

据介绍,温州银保监分局党委将消保工作作为“一把手”工程,主要负责人主持研究督办,各分管领导紧盯条线问题,精准施策,从政治站位、主责落实、机制建设、纠纷处理、调解体系共建等维度先后推出21条措施,分层分类分级推进落实机构领导责任、部门责任、基层责任和监督责任。

同时,强化监管引领,持续推动行业深入践行消保工作的政治性、人民性,将党建深度融入消保机制建设,贯穿管理、营销、宣传、服务及纠纷处理等与消费者利益相关的各环节。要求坚决贯彻“以人民为中心”发展思想,机构党委研究部署,“一把手”亲力亲抓,建立领导包案制,成立消保工作专班,完善部门协同机制,层层压实各级责任。

与此同时,温州银保监分局要求银行保险机构切实把起纠纷处理主体责任,不断优化业务流程和金融服务,健全完善纠纷处理制度机制流程,高度重视初信初访处置。按照“消重提质”专项行动要求,严格落实重复投诉、疑难纠纷矛盾领导包案机制,亲自研究解决措施,提升纠纷化解能力和质效,实现重复投诉积案动态清零,有力维护消费者合法权益。

坚持“管在源头” 增强溯源治理“内生力”

走进温州的一家银行或者保险机构,询问金融消费者权益保护的问题都能获得清晰的解答。这是因为温州正在着力形成机构“全员懂消保、知消保、干消保”的工作局面。

温州银保监分局推动银行业保险业金融机构健全消保工作制度机制,统筹各行全公司资源,压紧压实各级领导、各部门及各网点消保工作责任,部门间协同配合、凝心聚力开展消保工作。

在这根“指挥棒”下,温州的银行保险机构消保工作制度机制建设更加完善。如建设银行温州分行每季通报消保考核,单列投诉数据占消保考核权重50%。招商银行温州分行成立工作组,各支行设消保分管行长、联络员,统筹管理推进消保工作。

问题金融产品是金融纠纷产生的直接原因之一。温州银保监分局加强法人机构产品设计监管,及时出击叫停产品设计端问题,推动机构溯源整改,并提示全辖机构举一反三查摆关注产品本身的问题。同时,加强第三方合作服务监管,如针对行业退保纠纷高企,打出风险排查预警、第三方代理打击、消费者教育及督查检查等“组合拳”。

此外,温州银保监分局坚持严查重处,着力推动重点问题专项整治,聚焦机构内控管理、涉企乱收费,侵害个人信息权益,人身险市场、互联网保险及中介市场乱象、车险“两难”等领域开展了专项整治,着力推动机构全面查摆问题,明晰整改措施及时限,强化督查抽查,确保自查整改到位。

搭建“消保中心” 高效高质化解群众诉求

随着金融市场创新发展,织牢织密金融消费者权益保护网重要性更加凸显。

温州银保监分局坚持将非诉讼纠纷解决机制挺在前面,推动搭建行业消保中心,高效高质化解群众诉求。

调解架构更健全。2022年6月,为进一步发挥人民调解组织作用,切实为人民群众解决“急难愁盼”问题,温州银保监分局率全省之先推动两个协会在整合温州银行业保险业消保工作资源的基础上,以温州市银保调委为基础架构,共同设立实体化运作的温州市银行业保险业消费者权益保护中心,开通4007070700热线,与温州市银保调委按照“两块牌子一套人马”模式运行,承担银行业保险业消费者权益保护相关职能。

调解质效更突出。在消保中心,越来越多金融消费纠纷被妥善处置。如2022年10月以来,受房贷利率下行、上级行还款额度限制、第三方机构为获利推波助澜等多重因素影响,全省消费者房贷提前还贷需求及纠纷激增。在温州银保监分局的指导下,消保中心实时监测、第一时间介入化解,2022年四季度以来,共接收处理了381件提前还贷类纠纷投诉,帮助老百姓及时解决了难题。又如黄某驾车碰撞到骑自行车的蔡某,造成蔡某成为“植物人”的道路交通事故。双方因理赔金额发生纠纷,消保中心经过多次耐心的调解,促使双方达成和解。还有如李某在某银行办理二手房按揭贷款,后因经济出现问题导致还款逾期,经法院判决后房产被拍卖。李某认为银行没有通知还款到位,要求银行赔偿损失。经消保中心长达半年多次的协商,李某认识到自己的问题,双方圆满和解。

调解能力更专业。据介绍,消保中心配备13名专业工作人员,主要由熟悉银行业保险业业务及法律法规政策、长期从事消费者权益保护及纠纷调处等工作的人员组成,为消费者提供“一站式、多元化”问题反映及纠纷调处服务,是维护消费者合法权益的矛盾纠纷化解的专业机构。

调解范围更深入。“消保中心全面推进银行业保险业调解工作的深度融合,系统建立统一的调解工作规程,优化各环节流程及要求,扩大调解的广度和深度。”温州银保监分局人士介绍,消保中心将调解范围拓展至人身险退保、财险险理赔、信用卡和贷款还款、息费争议等投诉集中的领域以及其他民事纠纷,实现应调尽调、能调尽调。

推动“多元共治” 构建金融消保工作新格局

为应对多样化的金融纠纷,温州银保监分局构建1+X金市纠纷化解“一张网”,推动机构协商、行业调解、外部联动等多元共治,探索“人调+行调”“交调+行调”“诉调+行调”多种模式,实现从“行业独奏”向“多元合唱”的转变。

迭代升级“诉调+行调”,共推金融“共享法庭”。“虽然是一场纠纷,但发自内心感激这次线上贷款化解机会,终于可以放下内心的煎熬睡个安稳觉了。”去年7月,市民陈先生通过乐清农商银行金融“共享法庭”,经由专职调解员、“金融+共享”工作专班和银行等多方视频连线,与银行达成一致还款协议。在不到1个小时的时间内,原本程序繁琐、周期较长的金融纠纷得到了解决。

这得益于温州银保监分局和温州市中院搭建的金融“共享法庭”。2021年12月,温州银保监分局积极探索优质司法服务助力银行业保险业纠纷化解,与温州市中院共同在温州银行成立首家市级金融“共享法庭”。目前,温州辖内共建立了111个金融“共享法庭”,运用金融“共享法庭”开展立案、庭审、调解及执行等2760次。如乐清农商银行实现28个网点全覆盖,大大提高了纠纷处置效率。同时,积极完善“移动微法院+ODR”线上调解及现场调解机制,开展诉前、诉中、判后和执行阶段的调解,疏通银行业保险业纠纷成诉率高的堵点,实现法院、银保调委、金融机构的高效联动。

创新开展“人调+行调”,共创“一公里”调解。温州银保监分局联合政法委、司法局共推“人调+行调”机制。与司法局共创金融纠纷“一公里”调解机制,联合开展市、县、乡、村四级联调并在苍南试点,构建了多层次链条式调解体系,消除基层纠纷矛盾点多面广和调解资源缺乏痛点。

持续深化“交调+行调”。交通事故涉保险责任纠纷频发,温州银保监分局配合交警部门深化“交调+行调”模式,构建“漏斗式”分流和“一站式”化解两种模式,结合当事人调解多样化需求、案件复杂程度,在交警部门、保险公司、法院分设调解点,依次递进、三级过滤,渐进引导将案件化解在诉前;派出调解员驻点交通事故处理中心,实现事故处理、行业调解、保险理赔等“一站式”化解,解决交通事故量大和保险理赔专业性强的难点。2022年,行业共计调解成功交通事故纠纷3304件,涉及金额1.75亿元。

温州银保监分局相关工作人员表示,温州分局将继续提升金融消费者获得感和满意度,助力打造新时代“枫桥经验”的浙江样板,营造良好金融消费环境及行业发展环境,助推温州银行业保险业高质量发展。

温州开展金融宣传教育接力活动“点亮瓯越”

本报讯 强化金融消费者教育,助力构建和谐金融环境,是金融消费者权益保护重点工作之一。3月,在浙江银保监分局的部署下,温州银保监分局引导银行保险机构启动2023年温州金融消保宣传月活动,推出“点亮瓯越·做金融明白人”接力宣传教育活动。

一直以来,温州银保监分局引导金融机构常态开展金融消保知识宣传,进一步提升市民理性投资意识和防诈防骗“免疫力”,切实增强消费者在金融活动中的获得感、幸福感、安全感,助力打造弘扬新时代“枫桥经验”的浙江金融消费知识宣传教育特色品牌。

“一老和一少及新市民、低收入群体等较容易受侵害,是金融知识宣传教育的重点人群。”温州银保监分局人士表示,按照“小切口”的原则,结合“新小老乡”受众特点,分层次开展金融消费知识教育。3月的“点亮瓯越·做金融明白人”活动以接力宣传教育的方式,点亮温州金融消保地图。从3月1日到31日,每天都有金融机构开着“金融消保宣传教育列车”,走进企业、电台、校园、社区、广场、工厂、农田等地方,来到老百姓的身边,以深入走访、小型讲座、趣味游戏、网点活动、舞台剧表演等市民喜闻乐见、多样化的形式,进行反诈、防骗、防误导、倡导理性投资和金融消费等金融宣传教育活动。

民生银行消保宣传教育小分队日前走进乐清市东塔老年大学开展“3·15”金融知识宣教游园活动。为使活动达到预期效果,小分队前期收集了大量科普资料、创意编排趣味节目,联合乐清市东塔老年大学推出改编防诈歌曲,还邀请附近的乐成二小的学生们扮演“反诈小天使”。对于如何面对日常生活中可能遇到电诈套路,是否存在“征信修复”?……这些疑问在现场的表演节目里都给出了答案。东塔老年大学金融宣传员演绎防诈歌曲、“反诈小天使”表演防诈三句半,通俗易懂的歌曲和情感到位的表演,不时引来现场学员和居民的阵阵掌声。不少老年学员表示,通过活动,老年伙伴们之间不仅增进了友谊,更学到了实用的金融知识,掌握了防诈技能。

“要注意保护好自己的个人信息!”太保产险温州分公司来到瓯海吕家岸村的建筑工地开展消费者权益保护宣传活动,向新温州人讲解实际案例、解答生活中遇到的保险问题;“老人家要警惕各类非法集资,养老金要捂好,不要被骗!”中国人寿温州分公司消保志愿者则是走进七都街道岭州村文化大礼堂,通过向老年朋友、村民们讲解、答疑、发放“如何读懂您的保单”“关爱老年群体普及金融知识”等宣传折页,温馨提醒老年朋友参与金融消费需要注意哪些问题,以通俗易懂的宣传教育方式与老年朋友做讲解。

金融机构还通过线上的方式让宣传教育覆盖到更多群体。农行温州分行线上开办消保知识“云课堂”,瑞安电台FM91.0,于每周二下午定期开展《金融下午茶》消保知识普及类电台节目。

温州银保监分局人士介绍,“做金融明白人”系列宣传教育以线上渠道为主,线上线下相结合的方式,将统筹全年的“3·15国际消费者权益日”“7·8保险公众宣传日”“9月金融知识宣传月”和“非法集资宣传月”等活动,健全“线上+线下”“集中性+阵地化”长效机制。

本报记者 徐慧敏

远离非法“征信修复”骗局 请做好“三个保持”

近日,国家发改委发布《失信行为纠正后的信用信息修复管理办法(试行)》,自今年5月1日施行。网络上随之出现大量“征信修复”陷阱,诈骗分子往往利用信用信息修复混淆视听,试图为非法“征信修复”行为披上合法外衣,实施诈骗。工商银行温州分行党委书记、行长章晓仑提醒广大金融消费者做好“三个保持”:

一是保持谨慎。确保渠道正规,严防个人信息泄露。常见的“征信修复”骗局有以培训加盟名义收取费用、代理维权欺诈、骗取个人信息等,遇到这种情况,请拨打官方客服电话或96110全国反诈专线核实情况。

二是保持警惕。遇到各类需要转账的突发情况,不要轻易向陌生人转账,并及时向公安机关报警求助。

三是保持冷静。树立理性消费观,拒绝过度负债,保持个人良好征信记录。如已产生逾期记录,注意尽快还款。遇到特殊原因影响及时还款时,及时联系银行商量还款计划。

工商银行温州分行 章晓仑

保护个人信息安全 牢记五个“妙招”

农业银行浙江省分行高级专家、温州分行党委书记、行长潘韶亮温馨提示广大消费者:保护个人信息安全,牢记五个“妙招”:

一、信息保管要小心。妥善保管银行卡、身份证、电子银行认证介质等,拒绝出租、出借或买卖行为;不向他人随意透露银行卡号、账户密码、身份证号、短信验证码等重要信息。

二、处理信息要谨慎。不随意丢弃与个人信息相关的物品,如业务回单、ATM凭条、信用卡对账单、快递单等;提供身份证复印件时注明用途,以防被人挪作他用。

三、授权权限要清晰。通过正规官方渠道下载安装APP,仔细阅读相关协议和合同条款,留意相关授权权限,涉及通讯录、定位等敏感个人信息的权限非必要不同意,审慎填写个人信息,避免重要信息被过度收集或非法使用。

四、停止使用暨注销。及时注销不使用的各类账号,解绑个人信息,清除个人信息数据,避免信息泄露。

五、安全软件要更新。使用手机和电脑时,要安装安全防护软件并定期升级更新,增强隐私保护功能,防止信息被窃取。

农业银行温州分行 潘韶亮

养老诈骗花样多 防范要点要牢记

老年群体的金融消费活动日益活跃,不法分子利用他们需要陪伴交流、渴望健康长寿、权益保护能力弱等特点,采取非法手段侵害老年人权益。为此,中国银行温州市分行党委书记、行长傅惠平向广大老年金融消费者作出四点温馨提示:

一、学习金融知识。要多参加正规金融机构等专门为老年人提供的线上线下金融消费者权益保护教育宣传活动,多学习金融知识。

二、科学理性投资。牢记投资是有风险的,面对投资项目不听信、高息诱惑不盲信、熟人承诺不轻信,别受高收益诱惑而冲动投资。

三、防范金融诈骗。警惕“六个凡是”:凡是自称公检法要求汇款、凡是让你汇款到“安全账户”的、凡是通知中奖并表示领取补贴要你先交钱的、凡是通知家属出事要汇款的,凡是电话中索要银行信息及短信验证码的,凡是让你开通网银接受检查的,都是诈骗。做到“五个一律”:接到陌生电话,只要谈到银行卡,一律挂掉;谈到中奖,一律挂掉;谈到“电话转接公安局、法院”,一律挂掉;所有短信,但凡让点击链接,一律删除;微信里不认识的人发来链接,一律不点。

四、防止信息外泄。慎重签署合同,不在空白合同中签字。不随意提供身份证、银行卡号、密码、手机验证码等重要信息,以防个人信息被冒用、滥用或非法使用。

中国银行温州市分行 傅惠平

防范电信网络诈骗 牢记“两不要三要”

电信网络诈骗已经成为我国的主流犯罪。希望社会群众保持对诈骗活动的高度警惕,特别注意不得出租、出借、出售、购买账户。发生上述行为构成电信网络诈骗犯罪的,依据相关法律规定,将以电信网络诈骗共同犯罪论处。为此,建设银行温州分行党委书记、行长童建荣提醒大家牢记“两不要三要”:

一是不要出借实体账户给任何人,包括父母、子女等直系亲属。

二是不要出借非实体形式的个人金融账户,包括支付二维码等各类具有收款、付款、转账等功能的实名账户。

三是要保管好自己的账户与证件,一旦丢失,应办理挂失,防止被冒用。

四是要保护好自己的账户及个人信息,不在不明网站中填写或者向他人泄露。

五是要及时将废弃不用的账户销户,并将实体卡片销毁,不要随意丢弃。

建设银行温州分行 童建荣

规范线上消费贷款用途 珍惜资金使用权利

随着线上化渠道的广泛运用和金融消费者资金需求的日益多样化,各大商业银行顺势推出了个人线上消费贷款。期间,部分金融消费者因未仔细阅读合同条款,将贷款资金用于禁用范围,遭遇了贷款资金使用异常预警、授信额度被冻结等窘境。在此,交通银行温州分行党委书记、行长吴威温馨提示广大消费者:

在办理线上消费贷款时,需要仔细阅读合同和相关协议,进一步了解贷款的适用和禁用范围,重点关注特殊符号标注的条款,确保用途符合相关监管规定,注意区分,科学规范使用贷款。若对条款内容存在疑问,可先咨询银行工作人员或银行客服,清楚了解后再进行后续操作。

个人线上消费贷款适用于:1.装修。用于购买装修材料,家具等用品。2.教育。出国留学,研修技能,提升自我能力的教育方面的支出。3.个人其他消费。包括日常消费、购物、旅游、购买珠宝及汽车等高消费产品。

个人线上消费贷款禁止用于:1.购买房产、生产经营、偿还贷款或其他债务。2.购买有价证券、基金、理财产品、期货、期权等投资类产品。3.其他国家禁止性领域或从事非法经营活动。

交通银行温州分行 吴威

牢记防诈这三点 谨防诈骗不上当

新型电信网络诈骗方法繁多,手段新颖,层出不穷。为此,邮储银行温州市分行党委书记、行长陈丽丽在此温馨提醒:

一、保护好自己的账户,安全用卡。切勿随意向他人透露银行卡号、账户密码、短信验证码等信息。要保管好自己的银行卡,发现丢失立即挂失,切勿把自己的身份证件、银行卡等出租出借给他人使用,避免成为触犯帮信罪的“帮凶”。

二、牢记“三个务必”,守护金融信息安全。提供身份证件复印件办理各类业务时,务必在复印件上注明使用用途,以防被挪作他用;在下载APP或登录网站时,务必谨慎填写个人信息,尤其是个人金融信息;在丢弃刷卡签购单、取款凭条、信用卡对账单等金融业务单据前,务必要先完全撕碎或用碎纸机销毁。

三、不听不信不转账,谨防诈骗不上当,保护家人守护养老。不随意点击不明链接,不轻信陌生人的话,不要跟着陌生电话去操作。下载官方反诈APP,年轻人多为家里人特别是家中老人讲解诈骗手段,守护家人,护好养老金。

邮储银行温州市分行 陈丽丽

防范电信网络诈骗 牢记“两不要三要”

电信网络诈骗已经成为我国的主流犯罪。希望社会群众保持对诈骗活动的高度警惕,特别注意不得出租、出借、出售、购买账户。发生上述行为构成电信网络诈骗犯罪的,依据相关法律规定,将以电信网络诈骗共同犯罪论处。为此,建设银行温州分行党委书记、行长童建荣提醒大家牢记“两不要三要”:

一是不要出借实体账户给任何人,包括父母、子女等直系亲属。

二是不要出借非实体形式的个人金融账户,包括支付二维码等各类具有收款、付款、转账等功能的实名账户。

三是要保管好自己的账户与证件,一旦丢失,应办理挂失,防止被冒用。

四是要保护好自己的账户及个人信息,不在不明网站中填写或者向他人泄露。

五是要及时将废弃不用的账户销户,并将实体卡片销毁,不要随意丢弃。

建设银行温州分行 童建荣

理性远离“职业代理维权”套路 守好“钱袋子”

当前大数据互联网+时代下,有不法机构组织或个人利用网络平台、社交平台、短视频等媒体形式,打着“专业维权”“反催收”“征信修复”的旗号,诱导消费者委托其“代理维权”,以达到收取高额代理手续费或套取个人金融信息等目的。上述行为严重损害消费者合法权益,影响社会民生和经济稳定。近期,温州银行就识破了一起“职业投诉代理人诱骗消费者支付高额手续费”的骗局。

消费者经信“职业代理维权”导致个人信息泄露、资金损失的案例屡见不鲜,温州银行党委书记、董事长陈宏强温馨提醒广大金融消费者:所谓“专业维权”“反催收”“征信修复”等行为属于违法行为,消费者要擦亮双眼,理性远离“职业代理维权”套路。

温州银行 陈宏强

提高个人信息保护意识 防范个人信息泄露

加强个人信息保护工作,筑牢个人信息安全屏障,提升消费者的获得感、幸福感、安全感,是党中央国务院重点强调、关注的工作。近来,非法组织或个人推出“代办银行卡”“修复征信”“解决债务”等所谓代办服务,要求消费者提供身份证、金融账户等重要信息,对金融消费者财产安全构成极大威胁。温州民商银行行长应海卿提醒广大金融消费者提高个人信息保护意识,防范个人信息泄露:

一是拒绝非法代办行为。应警惕非法委托代办业务可能面临的风险,不轻信虚假承诺,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。

二是选择正规机构、正规渠道获取金融服务。办理金融业务时应选择正规机构,对不明电话、链接、短信等保持警惕,不随意点击不明链接,不在可疑网站提供个人重要信息。

三是提高保护个人信息安全意识。在丢弃取款凭条、对账单等单据前,需先完全撕碎或用碎纸机销毁,确保个人信息不外漏。勿将个人身份证件、银行卡等转借他人使用或随意向他人透露银行卡号、账户密码、短信验证码等个人信息。

温州民商银行 应海卿

养成“非必要不提供”好习惯 织牢个人信息“安全网”

如何在信息高速发展的时代中,保护自己的个人信息,中国太保产险温州分公司党委书记、总经理孙勤温馨提醒消费者要提高个人信息保护意识,养成“非必要不提供”的好习惯:

一是拧紧信息泄露“安全阀”,提高个人信息保护意识。尽量减少代办业务,确需委托他人代办时,在需要提交身份证、驾驶证等各类证件前,可在复印件上注明用途,防止被不法分子利用进行违法活动。

二是织牢信息提供“安全网”,养成“非必要不提供”的好习惯。日常生活中一定要妥善保管好各类证件、银行卡、手机等信息载体,不要随意置放,也不要随意在网络录入个人信息。

三是杀好信息保护“安全带”,选择官方渠道购买保险产品,或办理保险业务,不被利益所诱惑,一旦产生经济损失,第一时间报警。

太保产险温州分公司 孙勤

减少保险消费纠纷隐患 投保注意四个事项

为减少保险消费纠纷隐患,中国人寿温州分公司党委书记、总经理汤小江建议广大消费者在投保过程中注意如下事项:

一、仔细阅读“投保须知”。投保时保险公司会出具《人身保险投保提示书》,请务必仔细阅读,特别是要充分了解投保及解除合同的相关规定。

二、投保时如实告知有关情况。我国《保险法》对投保人的如实告知行为进行了明确的规定,需要如实告知和提供投保信息,投保人故意不履行如实告知义务的,或者投保人因重大过失未履行如实告知义务对保险事故的发生有严重影响的,保险公司可能对发生的保险事故不承担赔偿或者给付保险金的责任。

三、如实向保险公司提供客户信息。为维护您的合法权益,提供真实、有效的身份信息及联系信息,以便于顺利接收到公司各项服务通知。当信息发生变化时,请及时通知保险公司办理变更。

四、充分了解犹豫期和退保的有关约定。一年期以上的人身保险产品一般有“犹豫期”规定,即投保人签收保险合同之日起10天或15天内(具体以保险条款载明的天数为准),投保人可以申请撤销保险合同,保险公司可全额退还所交保费。超过犹豫期后退保需谨慎,保险公司将按合同所附现金价值表有关约定退还保单的现金价值,可能会有一定的损失。请在犹豫期内认真阅读和了解保险合同内容,并审慎决策。

中国人寿温州分公司 汤小江

警惕贷款营销“套路” 增强风险防范意识

近期一些“非法中介”趁机以帮助“提前还贷”“转贷降息”为名诱导金融消费者办理转贷业务等情况,平安银行温州分行提示广大金融消费者擦亮眼睛,理性看待、辨别风险,切勿落入转贷“陷阱”。平安银行温州分行党委书记、行长关笑宇温馨提醒消费者,要警惕贷款营销“套路”、增强风险防范意识,防止“套路营销”行为侵害自身权益:

一、根据自身风险承受能力和需求购买金融产品。选择正规持牌金融机构,在使用金融产品或服务前,要充分了解金融产品或服务内容,明确知悉自身权利和义务,谨慎签字确认。

二、树立理性金融消费观念,警惕过度负债风险。坚持适度负债、理性消费观念,养成良好的消费还款习惯。

三、树立依法维权意识,警惕非法“代理维权”侵害。金融消费者如对金融产品或金融服务存在疑问,应当通过正规渠道提出合理诉求,或与金融机构协商解决。协商不成,可以通过行业纠纷调解组织进行调解。

平安银行温州分行 关笑宇

要注意保护 自身知情权信息安全权财产安全权

招商银行温州分行党委书记、行长袁森温馨提醒消费者要注意保护自身知情权、信息安全权、财产安全权:

一是注意保护自身知情权、自主选择权和公平交易权。购买产品及交易前注意产品风险等级与自身是否匹配、产品关键信息是否充分提示,是否存在强制捆绑搭售及同等交易条件遭遇不公平定价等行为。

二是注意保护自身信息安全权,不向他人随意透露、借用银行卡、身份证号、短信验证码等信息。办理业务时关注金融机构是否按照规定在指定范围内收集、使用、传输个人信息,杜绝未经授权同意开展各项个人信息处理活动。

三是注意保护自身财产安全权、受教育权,由于近期贷款市场报价利率(LPR)以及普惠型小微企业贷款利率下行,个别中介机构利用经营性贷款与住房按揭贷款之间的利差空间,诱导消费者通过资质包装、虚构流水等方式申请经营贷转换按揭贷款,消费者应注意以其他融资方式替换按揭贷款存在的流动性风险和法律合规风险,警惕“转贷”陷阱。

招商银行温州分行 袁森

牢记三字小秘诀 护好自己养老钱

关爱老年群体,提升老年人风险防范意识。为此,中信银行温州分行党委书记、行长周暐亮温馨提醒老年朋友牢记“防、学、稳”三字小秘诀,护好自己的养老钱:

一是“防”——防范诈骗套路:“以房养老”“免费讲座”“冒充公检法”“虚假投资”等骗局频发,了解诈骗手段,做好防范加强;对陌生号码、陌生链接、陌生账号提高警惕;不轻信、不透露、不转账、不贪图小利。如上当受骗,立刻拨打110报警。

二是“学”——学习金融知识:建议平时多参加正规金融机构举办的金融知识普及活动,关注各大银行公众号学习金融知识;学习投资理财,了解存款、债券、理财等金融产品的相关知识,合理安排资金,做好投资规划。

三是“稳”——稳健理性投资:高收益往往伴随高风险,稳赚不赔的说辞是不法分子实施非法集资诈骗的套路,不轻信高收益承诺;在面对所谓专家推荐、熟人介绍时,不盲目“跟风”投资,避免跌入陷阱;在选择理财产品时,要保持清醒头脑,不轻信他人,遇事多跟子女商量,多听听子女的意见。

中信银行温州分行 周暐亮

警惕不安全二维码 防范个人信息泄露

随着信息技术的快速发展,在给人们生活带来便利的同时,也出现对个人信息的非法收集、滥用、泄露等问题,个人信息安全面临严重威胁。近年来,在街头巷尾或在人员密集的商场、超市等地,经常出现一些微信扫一扫免费送礼品活动。不少人想着能免费拿到小礼物,扫个二维码不会有多大关系,真有这样的好事吗?对此,广发银行温州分行党委书记、行长王少华温馨提醒广大消费者:

用虚假二维码诱使消费者走进骗局的案例时有发生,在这些案例中,犯罪分子以降价、奖励为诱饵,要求受害人扫描二维码加入会员,二维码实则附带木马病毒。一旦扫码成功,不法分子就会获取受害人的银行账号、密码等个人金融信息,随后展开诈骗活动。千万不能见“码”就扫,扫码前要识别清楚二维码的正规安全性。当个人信息受到非法侵害时,应及时向公安机关报案,维护自己合法权益。

广发银行温州分行 王少华

牢记金融消保小知识 护好“钱袋子”

随着金融科技的发展,消费者投资的方式也越发多样便捷,诈骗事件层出不穷。老年人、学生等特殊人群因辨别能力较弱、反诈经验不足,成为了不法分子重点行骗的对象。在此,兴业银行温州分行党委书记、行长李智伟温馨提示消费者要牢记“小知识”,护好“钱袋子”:

一、提高安全意识,做到“六个一律”。陌生电话只要一谈到银行卡,一律挂掉。只要一谈到中奖了,一律挂掉。只要一提到安全账户,一律挂掉。只要一谈到电话转接公检法,一律挂掉。陌生短信让点击不明网址链接,一律删掉。微信不认识的人发来的链接,一律不点。

二、防止信息泄露,守护个人金融。提供个人身份证件复印件办理各类业务时,应在复印件上注明使用用途;丢弃刷卡签购单、取款凭条、信用卡对账单等金融业务单据,应撕碎或用碎纸机及时销毁,以防不法分子捡拾后查看、抄录、破译个人金融信息。

三、选择正规机构,理性购买金融产品。多咨询正规金融机构专业人员,多途径进行信息核实,辨别真伪,不要盲目购买金融产品。对投资活动的真伪、合法性进行必要的判断和了解,防范被不法分子诈骗侵害。

四、不跟风不贪利,严防投资陷阱。在投资渠道上切莫跟风,做到清醒、理性、不盲从;在购买金融产品时,要仔细了解产品背后的运作模式、风控措施等,不可盲目、被动;牢记投资有风险,面对投资项目不听信、高息诱惑不盲信、熟人承诺不轻信。

兴业银行温州分行 李智伟

一看二问三查四不要 远离“小收益钓大鱼”套路

当前,总有一些不法分子靠“小收益钓大鱼”的套路,抛出“高息、低风险、高流动性”的承诺,吸引消费者投资,骗取消费者信任,侵害金融消费者权益。对此,华夏银行温州分行党委书记、行长金鹏飞提醒广大金融消费者在投资时要注意“一看二问三查四不要”:

一看,看理财收益率和存款利息是否合理。

二问,当遇到金融方面的疑惑时,要问正规的金融机构、问金融监管部门。

三查,对于明友或亲戚推荐的投资产品,要亲自去查看金融机构及销售人员是否有业务资格执照,仔细查看金融产品说明书、风险告知及相关协议是否合规,查看金融广告是否违法违规。

四不要,不要轻信不明信息、不要随意透露个人信息、不要打开不明网络链接、不要轻易汇款转账,以防个人信息被冒用、滥用或非法使用。

华夏银行温州分行 金鹏飞