浙江银行保险业

金融知识宣传手册

（试用版）

**2020年3月**

主编

**浙江银保监局消保处**

参与编写

**工商银行浙江省分行 农业银行浙江省分行**

**中国银行浙江省分行 建设银行浙江省分行**

**交通银行浙江省分行 中国人寿浙江省分公司**

**平安人寿浙江分公司 太平洋人寿浙江分公司**

目录

[一、消费者基本权利篇 - 4 -](#_Toc34144887)

[二、疫情防控篇 - 12 -](#_Toc34144888)

[三、资金安全篇 - 25 -](#_Toc34144889)

[四、理财投资篇 - 39 -](#_Toc34144890)

[五、信用卡篇 - 56 -](#_Toc34144891)

[六、个人贷款篇 - 68 -](#_Toc34144892)

[七、保险基础知识篇 - 81 -](#_Toc34144893)

[八、保险投保篇 - 91 -](#_Toc34144894)

[九、保险理赔篇 - 98 -](#_Toc34144895)

# 一、消费者基本权利篇

 一、金融消费者有哪些基本权利

 根据《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号），金融消费者主要有8项基本权利，分别是：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、受尊重权和信息安全权。其中：

 **财产安全权**指金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。

 **知情权**指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。

 **自主选择权**指金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，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。

 **公平交易权**指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消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权益，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。

 **依法求偿权**指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，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

 **受教育权**指金融机构要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和自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

 **受尊重权**指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、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

 **信息安全权**指金融机构应当采取有效措施加强对客户信息的管理，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。

二、有哪些侵害消费者权益的典型问题？

 **误导销售**：产品销售时，未能真实、准确、全面说明情况，导致消费者基于误解购买产品。如在理财销售过程中，强调产品预期收益，产品风险提示不足，引导消费者购买超出自身风险承受能力的产品；在保险销售过程中，混淆保险同理财和存款的区别，夸大保险保障范围，隐瞒除外责任、退保损失等重要信息等。

 **捆绑销售**：销售产品时，违背消费者意愿搭售商品或附加其他不合理条件。如客户办理按揭贷款时，要求客户购买基金、保险等其他金融产品，并将是否购买作为贷款发放或贷款利率优惠的前提条件；客户购买车票、机票时，未询问客户意愿，默认向客户销售交通意外保险等。

 **不当催收**:逾期催收开展不规范，使用不正当手段开展催收活动。如随意扩大催收范围，采取“爆通讯录”等方式，向同债务无关的第三人进行催收；通过骚扰、恐吓、侮辱、诽谤、暴力等侵害消费者人格尊严或人身安全的方式进行催收等。

**惜赔拖赔**：理赔过程中，设置不合理门槛，以各种理由拖延或拒绝赔付。如不断要求被保险人补充索赔资料，未在法律规定的理赔时效内做出理赔决定，拖长理赔时间；对于健康告知有瑕疵的客户，未区分“不实告知”内容同理赔案件是否相关，一刀切地予以拒赔。

**违规收费**：收费程序或收费项目不合理，违反规定收取费用。如收费项目未按照规定在官方网站或网点进行公示；个别网络贷款平台除了贷款利息外，还收取名目繁多的手续费、中介费、服务费、担保费等费用，导致综合借款成本超过３６％的国家法律规定上限。

　　**信息滥用**：客户信息收集、使用、管理不规范，导致信息被不当使用。如通过不合法途径获取客户联系方式，在未经客户同意的情况下，通过随机拨打等方式向不特定客户进行骚扰营销；系统管理或员工管理存在漏洞，导致客户信息泄露等。

 **电信诈骗**：犯罪分子通过电话、网络等方式开展诈骗活动。如冒充公检法工作人员，以受害人账户涉嫌洗钱、诈骗等犯罪活动为由，欺骗受害人将资金转入指定账户；冒充亲朋好友，谎称发生交通事故、重大疾病、生活意外等急需用钱的紧急事由，要求借款。

 **非法集资**：未经法定程序批准，以高收益为诱饵，向社会公众筹集资金。如部分P2P公司违规设立资金池，宣传明显超过正常水平的投资回报，并通过编造虚假借款项目等手段挪用资金用于其他投资或挥霍，最终导致大量资金损失。

三、金融消费者可以通过那些途径维护自身权益？

电信诈骗、非法集资、暴力催收等行为涉嫌违法犯罪，金融消费者可以向公安部门报案，追究犯罪分子的刑事责任。对于金融消费者同银行保险机构的民事纠纷，可以通过投诉、调解、诉讼等途径解决。

 **投诉：**根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》，银行保险机构是维护消费者合法权益、处理消费投诉的责任主体。消费者同银行保险机构或其从业人员产生业务纠纷，可以通过营业网点、客服电话、信件等渠道向银行保险机构进行投诉，银行保险机构会安排专门人员处理。对于事实清楚、争议情况简单的投诉事项，银行保险机构会在15日内作出处理决定并告知投诉人；投诉人对投诉处理结果有异议的，还可以在30日内向银行保险机构的上级机构书面申请核查；监管部门也会对银行保险机构投诉处理情况进行监督检查，督促银行保险机构在合理期限内合理解决同消费者的业务纠纷。从历史情况看，绝大多数业务纠纷都能够通过消费者和银行保险机构双方协商得到解决。

 **调解**：浙江银行保险行业积极建设多元化纠纷化解机制，先后成立省银行业纠纷调解委员会、省保险业纠纷调解委员会等调解组织。调解组织配备经验丰富、专业敬业的调解人员，秉承公平、公正、及时、专业的原则，推动各方明晰责任、弥合分歧、解决问题，2019年共受理调解申请2.9万件、调解成功2.4万件，调解成功率达82.80%，涉及金额达7.8亿元，在重大纠纷化解方面发挥了重要作用。消费者同银行保险机构协商不能达成一致意见的，可以向当地调解组织申请调解，调解活动以双方自愿、平等为基础，调解不成不会影响消费者通过其他途径维护自身权益。

 **诉讼**：通过投诉、调解等途径不能解决业务纠纷的，消费者可以向法院提起诉讼，由法院进行最终裁定。

|  |
| --- |
| 银行业调解组织联系方式 |
| **机构名称** | **地址** | **电话** |
| 浙江省（杭州市）银行业人民调解委员会 | 杭州市江干区梁祝路8号 | 0571-87189782 |
| 温州市银行业协会调解委员会 | 温州市鹿城区车站大道福森大厦二楼 | 0577-88182081 |
| 嘉兴市银行业人民调解委员会 | 嘉兴市秀洲区新平路21号 | 0573-82065712 |
| 湖州市银行业消费纠纷人民调解委员会 | 湖州市吴兴区人民路299号 | 0572-2288148 |
| 绍兴分局银行业协会第三方调解 | 绍兴市越城区延安路266号 | 0575-88588209 |
| 金华市银行业人民调解委员会 | 金华市金东区丹溪东路986号 | 0579-82371399 |
| 衢州市银行业消费者权益保护人民调解中心 | 衢州市柯城区西安路38号 | 0570-3051128 |
| 台州市银行业人民调解委员会 | 台州市椒江区中山西路2号 | 0576-88559072 |
| 丽水市银行业人民调解委员会 | 丽水市莲都区中山街505号 | 0578-2161057 |
| 舟山市银行业人民调解委员会 | 舟山市定海区临城街道港航路108号 | 0580-2068726 |
| 诸暨枫桥银行业调解中心 | 诸暨市枫桥镇兴业路1号 | 0575-87423061 |
| 临安区银行业金融消费纠纷人民调解委员会 | 杭州市临安区钱王街960号 | 0571-63922620 |

|  |
| --- |
| **保险业调解组织联系方式** |
| **序号** | **机构名称** | **地址** | **联系电话** |
| **1** | 杭州市保险行业人民调解委员会 | 杭州市江干区庆春东路1-1号西子联合大厦1111室 | 0571-87034507 |
| **2** | 湖州市保险行业人民调解委员会 | 湖州市人民路333号浙江泰隆商业银行4楼 | 0572-2021298 |
| **3** | 嘉兴市保险行业人民调解委员会 | 嘉兴市秀洲区新平路21号A201室 | 0573-82077801 |
| **4** | 绍兴市保险行业人民调解委员会 | 绍兴市迪荡湖路73号北辰广场1303室 | 0575-85173010 |
| **5** | 台州市保险行业人民调解委员会 | 台州市椒江区纬二路135号 | 0576-88581546 |
| **6** | 温州市保险行业人民调解委员会 | 温州市鹿城区车站大道福森大厦3019室 | 0577-88857267 |
| **7** | 丽水市保险行业人民调解委员会 | 丽水市莲都区中山街505号 | 0578-2141378 |
| **8** | 金华市保险行业人民调解委员会 | 金华市李渔路1103号宝莲广场A座12楼 | 0579-82473215 |
| **9** | 衢州市保险行业人民调解委员会 | 衢州市西安路38号农行柯城支行四楼 | 0570-3036963 |
| **10** | 舟山市保险行业人民调解委员会 | 舟山市定海区黄家碶路1号4楼 | 0580-2069155 |
| **11** | 杭州市余杭区保险行业人民调解委员会 | 杭州市余杭区临平西大街65号余杭区社会治理综合服务中心703室 | 0571-89182280 |

# 二、疫情防控篇

（交通银行浙江省分行供稿）

 一、疫情期间消费者如何做好个人防护？

 面对新型冠状病毒感染肺炎疫情，我们在日常生活中应采取以下个人防护措施，做好预防工作。

（1）增强卫生健康意识，适量运动、保障睡眠、不熬夜，提高自身免疫力；

（2）保持良好的个人卫生习惯，咳嗽或打喷嚏时用纸巾掩住口鼻，经常彻底洗手，不用脏手触摸眼睛、鼻或口等部位；

（3）居室多通风换气并保持整洁卫生；

（4）尽可能避免与有呼吸道疾病症状（如发热、咳嗽或打喷嚏等）的人密切接触；

 （5）尽量避免到人多拥挤和空间密闭的场所，如必须去佩戴口罩；

 （6）避免接触野生动物和家禽家畜；

 （7）坚持安全的饮食习惯，食用肉类和蛋类要煮熟、煮透；

（8）密切关注发热、咳嗽等症状，出现此类症状及时就近就医。

 二、什么是正确的洗手方式？

正确洗手是预防腹泻和呼吸道感染的最有效措施之一。国家疾病预防与控制中心、WHO及美国CDC 等权威机构均推荐用肥皂和清水（流水）充分洗手。正确洗手可以参考六步洗手法：

第一步，双手手心相互搓洗（双手合十搓五下）；

第二步，双手交叉搓洗手指缝（手心对手背，双手交叉相叠，左右手交换各搓洗五下）；

第三步，手心对手心搓洗手指缝（手心相对十指交错，搓洗五下）；

第四步，指尖搓洗手心，左右手相同（指尖放于手心相互搓洗）；

第五步：一只手握住另一只手的拇指搓洗，左右手相同；

第六步：指尖摩擦掌心或一只手握住另一只手的手腕转动搓洗，左右手相同。

 三、什么是正确的口罩佩戴方式？

佩戴口罩是社会公众预防新型冠状病毒感染的重要手段，在必要的场合，每个人都应当选择合适的口罩类型佩戴使用，做好自身防护。同时，每个人也都有责任区分不同的工作性质、生产生活场所，按照疫情的暴露风险等级，适度适当地佩戴口罩，不过度防护，提高口罩使用效率，减少资源浪费。在抗击疫情一线，属于高(较高)暴露风险的医护人员有必要使用医用防护口罩或N95等级防护口罩；在医院普通门诊、病房工作的医护人员，一般只建议佩戴医用外科口罩；一般社会公众等属于较低暴露风险人员，建议佩戴一次性使用的医用口罩，儿童可以选用性能相当的口罩。

医用口罩的使用方法：

（1）口罩颜色深的是正面，正面应该朝外，而且医用口罩上还有鼻夹金属条。

（2）正对脸部的应该是医用口罩的反面，也就是颜色比较浅的一面，除此之外，要注意带有金属条的部分应该在口罩的上方，不要戴反了。

（3）分清楚口罩的正面、反面、上端、下端后，先将手洗干净，确定口罩是否正确之后，将两端的绳子挂在耳朵上。

（4）最后一步，也是前面提到过的金属条问题，将口罩佩戴完毕后，需要用双手压紧鼻梁两侧的金属条，使口罩上端紧贴鼻梁，然后向下拉伸口罩，使口罩不留有褶皱，最好覆盖住鼻子和嘴巴。

 四、疫情期间客户到营业网点办理业务要注意那些事项？

客户应严格遵守所在县（市、区）、街道、社区的防疫管控措施，在取得“健康绿码”前不出门去金融机构营业网点办理业务；在营业网点办理业务时，应正确佩戴口罩，自觉接受网点工作人员的登记、测温、消毒等防疫措施，配合工作人员的引导、疏导工作，避免人员聚集，等候时尽量与他人保持1米以上安全距离，有条件的可自带签字笔，减少公共物品的使用率；业务办理完毕后，尽快离开营业网点，不要长时间逗留，返回家中后，采取必要的消毒措施。对线上操作的手机、平板电脑等设备，也要注意定期消毒杀菌。

 五、银行营业网点公共区域如何开展卫生防护工作？

为打造安全的金融服务环境，营业网点每日营业前、营业后会进行至少两次全面清洁及消毒，包括各区域、网点家具、设备设施、门厅、把手、水龙头、各类按钮、垃圾桶等；对于网点入口、理财专区、智能及自助服务区、客户等候区等客户高频接触区域，配置手部清洁及消毒物品；对客流较大网点或柜面服务区、客户等候区等人员频繁接触区域，提高清洁及消毒频率。

其次，营业网点在入门处设置了接待处，厅堂相关岗位对到店客户做好体温检测与记录、机具消毒等工作。同时确保供员工和客户使用的医用口罩、洗手液、消毒液等符合防疫要求的安全防护用品以及红外线体温测试仪配备到位，为防疫工作提供坚实的物质保障，以确保为客户提供安全有序的金融服务环境。

 六、疫情影响下如何保障社会民生领域的金融服务？

中国人民银行、财政部、银保监会、证监会、外汇局联合发布《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》（银发〔2020〕29号)，明确对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的人群，金融机构在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。感染新型肺炎的个人创业担保贷款可展期一年，继续享受财政贴息支持。对感染新型肺炎或受疫情影响受损的出险理赔客户，金融机构优先处理，适当扩展责任范围，应赔尽赔。

在此基础上，为切实保障公众征信相关权益，对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和参加疫情防控工作人员，因疫情影响未能及时还款的，经接入机构认定，相关逾期贷款可以不作逾期记录报送，已经报送的予以调整。对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业，可依调整后的还款安排，报送信用记录。

同时，国务院联防联控机制新闻发布会中指出，目前各家保险公司对新冠肺炎患者已开通了理赔绿色通道，设立了24小时接案和报案电话，简化了理赔程序，对于受疫情影响的投保群众，安排专人进行理赔服务，并不同程度的取消了定点医院、观察期、免赔额等理赔限制，对出险的客户应赔尽赔，对正在隔离治疗的患者给予了赔付款或慰问金，并将新冠肺炎纳入意外险、疾病险保障范围，取消“特定传染病”等免责限制，切实发挥保险保障作用。

 七、金融机构对于疫情防控有哪些“绿色通道”？

根据《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》（银发〔2020〕29号)，银行业金融机构要在风险可控的前提下，做好与防控疫情相关的银行账户服务工作，简化开户流程，加快业务办理。积极开辟捐款“绿色通道”，确保疫情防控款项第一时间到达指定收款人账户。减免银行业金融机构通过人民银行支付系统办理防控疫情相关款项汇划费用。鼓励清算机构、银行业金融机构对向慈善机构账户或疫区专用账户的转账汇款业务、对疫区的取现业务减免服务手续费。

同时，银行应当为疫情防控相关物资进口、捐赠等跨境人民币业务开辟“绿色通道”。对有关部门和地方政府所需的疫情防控物资进口，外汇局各分支机构要指导辖区内银行简化进口购付汇业务流程与材料。

另外，人民银行和商业银行确保资金汇划渠道畅通和国库业务相关系统运行安全稳定，构建疫情防控拨款“绿色通道”。各级国库部门要简化业务处理流程和手续，确保疫情防控资金及时、安全、准确拨付到位。

 八、疫情期间常见的电信诈骗套路有哪些？

（1）虚假售卖特效药、医用口罩：诈骗分子在网上散布预防新型冠状病毒肺炎特效药和医用口罩信息，诱骗上当消费者购买，先转账付款后发货，结果骗子骗走钱财、逃之夭夭。

（2）以虚假退改签为由诈骗：诈骗分子在网上以预防新型冠状病毒肺炎名义散布将机票、火车票退票改签的虚假信息，诱骗消费者拨打不明电话或点击不明网址链接，从而套取银行卡账号、密码及验证码等个人信息，转走钱财。

（3）以虚假捐赠的名义诈骗：诈骗分子通过网络、手机冒用红十字会或民政等部门的名义，发布防控新型冠状病毒肺炎虚假募捐信息，利用消费者同情心来行骗。

（4）谎称亲友感染病毒实施诈骗：诈骗分子冒充亲戚、朋友来电称患上新型冠状病毒肺炎已被隔离，并以救治、缴纳住院费等为由要求对方转账。

（5）谎称银行工作人员来电推荐疫情专享高回报产品：诈骗分子冒充银行工作人员，谎称银行正代理某投资公司超高额投资回报产品，属疫情期间紧俏产品，须汇款至投资公司专用账户或指定人员购买。

消费者应做到“六不”和“三问”。“六不”：不轻信、不汇款、不透漏、不扫码、不点击链接、不接听转接电话。“三问”：遇到可疑情况，主动询问当地派出所公安民警、主动咨询开户银行人员、主动询问当事人。

 九、如何避免面对面接触方式办理业务？

目前，金融机构已对定期存款或大额存单等存款类产品到期做了自动延期处理，具体可电话咨询各家金融机构。同时建议您延后办理养老金提取业务，避免人群集聚。如果您确实需要前往金融机构营业网点现场办理业务的，建议您通过远程服务渠道查询营业网点的营业时间、业务办理类型、办理手续等信息，做好预约登记，方便网点进行错峰安排，避免人员密集接触。前往网点后可优先选择自助服务设备如ATM、超级柜员机、自助填单机等。如您需办理现场支付业务的，可多采用扫码支付、银行卡“闪付”等非接触方式进行。

 十、办理金融业务的远程服务渠道有哪些？

目前，金融机构的远程金融服务体系已经比较完备，金融消费者通过金融机构官方网站、微信公众号、APP客户端、客服电话等渠道能方便查询各类金融信息，办理大部分个人金融业务，建议您充分运用各类远程服务渠道查询信息和办理业务。对于需要查询个人信用报告的金融消费者，可登录中国人民银行征信中心网站（www.pbccrc.org.cn），通过互联网个人信用信息服务平台进行查询，也可通过“信用小帮手”微信小程序查找离您最近的信用报告自助查询点，携带本人身份证前往查询。

**案例警示**

疫情诈骗案例集锦

（选自银保监微课堂公众号）

新型冠状病毒感染的肺炎疫情牵动人心，当大家都在全力抗击疫情时，一些不法分子却趁火打劫，骗局种类多多，各地已有多人上当受骗。防骗与防疫同样重要，现在就来揭露疫情诈骗套路！

**案情再现01：发布虚假口罩广告，诱导付款**

1月29日，警方接到举报，有人在微信朋友圈以兜售口罩为名发布虚假广告，待收取费用后将受骗人“拉黑”。嫌疑人邱某被抓获后交代，他看中了口罩短缺的“商机”，在朋友圈声称自己有大量口罩出售，并将信息在网络散播。待他人付款后，邱某即以第二天发货或暂时没货等理由往后拖，直至将对方“拉黑”。连日来，先后有四川、河南、浙江、江苏等地群众被骗。

套路解析：在口罩成为急需用品的时候，骗子以代购、进货、低价批发口罩的名义收取资金，有的在收款后提供虚假快递单号，或寄出与口罩无关的物品，然后将受骗者拉黑导致无法联系。

如何防骗：购买口罩、酒精、消毒水等防疫用品，一定要通过正规渠道，确保产品质量和资金安全。另外涉及个人信息填写时也需慎重，不向陌生人提供身份证信息、银行账户、手机验证码等。

**案情再现 02：“特效药”，骗取财物和信息**

1月28日，陈先生听信骗子推销“新冠病毒特效预防药”，被骗走了9000元。事后察觉被骗，联系对方已经关机，于是报案。民警发现陈先生所购得的所谓“特效药”，只是用一个简陋的透明塑料袋装着，呈绿色，共计42颗，成分不明。嫌疑人被抓获后交代，该药片只是普通的保健药品。

套路解析：不法分子假冒政府部门、防治新型冠状病毒肺炎部门、药物研究（医疗）机构，以拨打电话、发送短信等方式进行推销，谎称有提高身体免疫力的特效药，诱导用户购买并在钓鱼链接中输入个人敏感信息，并骗取对方钱财。

如何防骗：国家相关机构针对疫情研发的所有药品均会在媒体公布，大家记得要时刻关注权威报道，面对打着“推销药品”旗号的不法分子，在未核实真伪前，绝不相信。

**案情再现 03：谎称儿女感染，骗取治疗费**

近日，何先生接到一通陌生号码来电，对方声称“你的孩子在学校因高烧已被我院隔离救治，不能回家，家人暂时不要前来探视，以免传播，请速向以下账户汇入住院款。”何先生告诉记者，因为自己的孩子正在家中，何先生才没有受骗。

套路解析：骗子利用疫情爆发导致部分在校大学生尚未回家的情况，假冒高校工作人员，通过电话谎称“您的孩子感染了新冠病毒住院已被隔离医治”为由，要求家长向指定账户汇入“医疗费”，骗取钱财。

如何防骗：收到亲属感染等通知信息，一定要与亲属本人或其所在单位、学校等多渠道进行确认，切勿匆忙打款。

**案情再现 04：伪装旅游/酒店/快递退费**

“您的快递因受疫情影响，无法送达。我们已安排为您退费补偿，您可以点击本链接，填写身份证号、银行卡号后，输入验证码办理退费。”吴先生收到短信便点击了链接登陆，随即收到了验证码。在连续输入验证码后，吴先生收到自己银行卡的4500元扣款通知短信，此时他才意识到自己被骗了。

套路解析：骗子借口旅行取消补偿、酒店押金退还、快递滞留补偿费等，以发送虚假通知短信的方式诱导用户提供银行卡等相关敏感信息，并借此盗取卡内余额。

如何防骗：涉及退款、补偿一定要在官方商家平台进行，不点击不明链接，不下载非官方APP操作。所有索要银行卡密码、验证码的非官方链接，统统关闭。

**案情再现 05：伪装行程退改签**

外地工作的孙女士收到一条短信：“尊敬的XX旅客您好，您所预定的XX航班因控制新型冠状病毒肺炎疫情已被取消，收到短信后及时与本次航班处理专线电话XXX联系办理退票或改签，以免耽误您的行程。“孙女士立刻拨打了短信提供的号码，随后她在改签链接中输入了银行卡号、密码和手机验证码。谁知，等来的却是卡内余额全部被转走的银行卡提示短信。

套路解析：为了减少人员流动，防控疫情传播，铁路、民航、道路交通都推出了免退票费政策，让大家更安心地守在家里。但不法分子却打着“退改签”的幌子，引导需要紧急退票改签的人关注，并以收取“服务费”、“手续费”等为由进行诈骗。

如何防骗：遇到陌生号码发来的陌生网址或网页需谨慎点击，不在不明来源的网页里填写自己的个人信息。收到可疑退改签信息时，第一时间拨打官方热线或与官网客服核实确认。

**案情再现 06：假冒公益组织，骗取捐赠善款**

近日，揭阳市发生一宗利用疫情捐献，在微信上注册假冒“武汉市慈善会”的公众号诈骗的案件。1月29日晚，刑警支队抓获嫌疑人蔡某。经查，蔡某初步交代其假借“武汉市慈善会”的公众号诈骗100多宗，涉案金额8000多元，东莞、茂名、揭阳等多地群众受骗。

套路解析：诈骗分子通过网络、通信工具等多种方式,冒用公益组织或医院等名义,向用户发送防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情“献爱心”的虚假信息,利用大众的同情心实施诈骗。

如何防骗：如果想捐款捐物献爱心,应通过正规官方渠道,对从网络上发布捐赠消息的个人和机构要注意核实身份,避免上当受骗。遇到疑似假冒的公益组织，可登录官网查询或拨打官方热线验证收款方的身份。

# 三、资金安全篇

（工商银行浙江省分行供稿）

一、为什么个人金融信息安全非常重要？

个人金融信息主要是指银行等金融机构在为个人客户提供金融服务时产生的个人身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息及其衍生信息。个人金融信息与个人的资产、信用状况高度相关，一旦泄露可能会对个人财产安全构成极大威胁，如不法分子可能会利用掌握的个人金融信息实施精准诈骗。个人金融信息安全是财产安全的基础，因此，国家出台的相关法律法规及监管规定都明确要求金融机构要采取有效措施保护个人金融信息安全。

金融消费者也要牢记“三个切勿”“三个务必”，共同守护金融信息安全。

**“三个切勿”**：一是切勿把自己的身份证件、银行卡等转借他人使用；二是切勿随意向他人透露银行卡号、账户密码、短信验证码等个人金融信息；三是切勿委托不熟悉的人或中介代办个人金融业务，谨防个人信息被盗。

**“三个务必”**：一是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；二是在下载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；三是在丢弃刷卡签购单、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。

 二、为何要及时更新在银行预留身份信息？

银行账户实名制是我国一项重要的基础性金融制度，不仅有利于打击利用银行账户从事电信网络诈骗、洗钱等违法犯罪活动，也有利于防范被不法分子冒名开户，避免因冒名开户造成的经济纠纷和损失，保护个人合法权益。根据《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规和相关监管规定，金融机构有义务对客户身份进行识别，个人也应及时更新留存在银行的身份证件信息，否则可能无法正常办理部分金融业务。

客户可通过以下渠道更新留存在银行的身份证件信息：

 1、到开卡银行就近网点，通过柜台或自助柜员机办理身份证件信息更新。

 2、如开卡银行已开通网上银行或手机银行自助更新功能，还可通过网上银行或手机银行自助更新身份证件信息。

 三、如何防范新型电信网络诈骗？

近年来，电信网络诈骗屡禁不止，诈骗分子极其狡猾，诈骗手法不断翻新，让广大群众防不胜防。为了不让诈骗分子有可乘之机，请对常见诈骗手法保持警惕：

  **1、仿冒身份类诈骗**：诈骗分子常冒充领导、冒充亲友、冒充公检法、民政、教育等机关单位工作人员、冒充银行、证券公司等单位工作人员进行诈骗，还会伪造身份诈骗，如伪装成“白富美”或“高富帅”，加为好友骗取对方感情和信任后，随即以资金紧张、高收益项目投资、诱导在虚假博彩网站投钱等各种方式骗取钱财。

  **2、购物类诈骗：**诈骗分子常通过假冒代购、低价购物、开设虚假购物网站、虚假退货等方式进行诈骗，如在疫情期间就有不法分子通过微信等渠道以售卖口罩等防疫物质为幌子，待受害人支付价款后，就找各种理由不发货或拉黑受害人。

**3、虚构险情类诈骗**：诈骗分子常会通过虚构亲友遭遇车祸、绑架、手术等，利用受害人焦虑心理骗取钱财。如不法分子谎称受害人子女或父母突发疾病需紧急手术，要求转账方可治疗，受害人往往因为担心、心急便按照不法分子指示转款。

**4、利诱类诈骗**：诈骗分子通过发布各类中奖信息、积分兑换、分享链接或扫描二维码领红包、高薪招聘等方式利诱受害人，骗取钱财。如利用网络直播间人员混杂，使用弹幕评论等形式发送轻松高薪的兼职招聘等虚假广告，一旦有人上钩，就要求交纳“保证金”“介绍费”等，骗取钱财。

**5、其他类诈骗：**主要利用各类新生事物、社会热门事件进行诈骗，如刷单及代运营、“校园贷账户注销”、虚假投资平台、虚假爱心捐款等。如不法分子通过电话、短信、社交软件等渠道广撒网，邀请受骗者加入群聊，所谓的专家、操盘手在群中在线讲股，逐步以股市行情差等理由，诱导受骗者转至虚假投资平台进行操作，宣称交易自由、门槛低、高回报，刚开始会让受骗者得到收益，获取信任后，便会逐渐让其加大投资，最终令受骗者损失惨重。

 广大消费者一定要从自身做起，保护财产安全，在我们日常的生活和工作中要做到“三保持”、“三务必”。

  **“三保持”**：一要保持高度警惕，对于打电话、发微信自称“是某身份”的人员，不能盲目轻信；二要保持沉着冷静，听到亲友发生事故、财产损害等紧急信息，不能惊慌失措；三要保持清醒头脑，看到中奖、领红包、超低价、超高薪等好信息，不能贪图小利。

  **“三务必”**：一是务必多留心疑似电信网络诈骗信息，可通过拨打官方电话、官方网站查询、与亲友讨论等方式核实确认各类信息真伪；二是务必多学习防范电信网络诈骗知识，并及时提示家里的老人、小孩，共同提高安全防范意识；三是务必及时寻求帮助，一旦发现可能遭遇电信网络诈骗，要尽快拨打110报案，并准确提供骗子的账户、账户名称。

 四、如何确保网络交易安全？

随着网络交易的普及，消费者除了使用银行卡支付外，也经常使用手机银行、支付宝、微信等方式进行支付，网络交易更加便捷，但也有不少不法分子伺机利用网络交易侵害消费者财产安全。

为了保障网上交易安全，请牢记**“八个应该”**：

一是支付密码应设置高强度密码，不使用生日、电话号码等作为密码，不同支付方式设置不同密码，并定期修改；

二是网络交易前应确认网址是否正确，要选择正规的网站进行网上支付业务，避免通过虚假、钓鱼网站进行交易;

三是完成网上交易后，应及时安全退出，避免发生后续风险交易;

四是在进行境外网上交易时，应通过安全途径，开通相关认证服务；

五是应避免通过公用WIFI进行支付，不在网吧等公共场所进行网上交易，以免泄露账号及密码等信息;

六是应注意不要扫描来源不明的二维码、登录不明网站，避免被不法分子植入木马病毒;

七是办理网络购物、退货、退款时，应认清官方渠道，切勿轻信不明身份的电话、网络聊天工具或其它形式提供的非正规的网络链接;

八是收到可疑网上交易提示时，应谨慎确认，如有疑问应直接拨打银行、支付宝、微信等客户服务热线查询，切勿直接回复消息或点击链接查询。

五、如何确保刷卡消费安全？

由于刷卡消费非常方便，受到众多消费者的青睐，但也有一些不法分子利用假POS机复制、盗刷他人银行卡，给持卡人造成了巨大的财产损失。为了保障刷卡消费安全，请注意以下事项：

 一是务必在正规商户进行交易，刷卡消费时请勿让银行卡离开自己视线范围，要留意收银员的刷卡次数，避免误刷多刷；
 二是在刷卡消费输入密码时，应尽可能用身体或另一只手遮挡操作手势；

 三是签署签购单时，要仔细核对是否是本人的卡号、日期和金额，如发现有误，应要求收银员当面撕毁凭证并取消交易；

 四是交易完成时，要确认收银员交还的是否是自己的银行卡，并保存好签购单，以便日后与对账单核对;
 五是开通短信提醒服务或通过银行应用软件，及时掌握账户动态信息，当账户发生异常变化，要及时联系发卡银行查询交易。

六、如何使用转账“延时到账”功能？

为了防止电信诈骗分子迅速转移资金，更好地守护百姓资金安全，银行等金融机构开通了转账“延时到账”功能。目前常见的转账方式“延时到账”功能有：

一是通过银行网点柜面、网上银行、手机银行转账，到账时间可以选择实时、普通、次日到账等，选择非实时到账的，在到账前可自行撤销转账。每一笔转账时，如果默认的是实时汇款，客户可以根据实际需求选择调整到账时间。

二是通过银行自助柜员机（ATM机）向非本人同行账户转账的，资金统一为24小时后到账，在24小时内可以在ATM机或银行柜台等申请撤销转账。

三是通过微信、支付宝转账，系统默认的到账时间通常为实时到账，用户可以自行开启“转账延时到账”功能，选择2小时后到账或24小时后到账，但用户转账后无法自行撤销转账，需要联系客服申请撤回。

 广大群众可以充分使用转账“延时到账”功能，保护自身财产安全，但也要警惕不法分子利用这一功能实施新式诈骗。如不法分子在ATM机旁等待来取款的客户，称自己取款额度用完，希望将钱转到受害人卡上，请受害人帮忙取现，待受害人交付现金后又偷偷撤销转账。又如不法分子先以转账发放“中奖”奖金并提供转账凭证诱骗受骗者交纳个人所得税等名目的费用后，又马上撤销汇款。切记：与他人交易，一定要以账户实际到账为准，不能够轻信转账凭证。
 七、为何不能出售、租借身份证、银行卡及账户？

部分群众认为身份证、银行卡属于自己的私人物品，不管是出售还是租借，都是个人的私事，但是这样的行为潜藏着巨大的风险：

一是信息泄露风险。身份证、银行卡及账户内都存储了大量的个人信息，如因贪图小便宜出售、租借自己的身份证、银行卡及账户，可能会导致个人信息泄露、个人信用受损等，并危害自身财产安全。

二是法律责任风险。根据《居民身份证法》《银行卡业务管理办法》等法律法规，身份证、银行卡及其账户都是仅限本人使用，不得出租和转借，个人出售、租借身份证、银行卡及账户的，可能会受到行政处罚，严重的还会构成刑事犯罪。如果他人将相关证件、卡片用来从事非法活动，持卡人可能还要连带承担民事赔偿、刑事处罚等法律责任。

三是社会危害巨大。出售、租借身份证、银行卡等会为不法分子从事电信网络诈骗、洗钱、非法集资、网络赌博等犯罪活动提供便利，成为帮凶，将会严重侵害其他金融消费者的合法权益，扰乱公平诚信的社会环境。

 八、如何查询及领取已故存款人存款？

为便利群众办理存款继承，中国银保监会、司法部联合印发了《关于简化查询已故存款人存款相关事项的通知》（银保监办发[2019]107号），简化了近亲属查询已故存款人的存款的流程：已故存款人的配偶、父母、子女凭已故存款人死亡证明、可表明亲属关系的文件（如居民户口簿、结婚证、出生证明等）以及本人有效身份证件，公证遗嘱指定的继承人或受遗赠人可持已故存款人死亡证明、公证遗嘱及本人有效身份证件，可单独或共同向存款所在银行业金融机构提交书面申请，办理存款查询业务。查询范围包含银行存款余额、银行业金融机构自身发行或管理的非存款类金融资产的余额。

但为保护客户存款安全，领取已故存款人存款仍需按照《关于执行<储蓄管理条例>的若干规定》（银发[1993]7号）等相关办法，继承权无争议时，继承人可持公证机关出具的继承权证明文书及本人有效身份证件到银行办理支取，若继承权发生争议的，需先由人民法院裁决，继承人可持人民法院的判决书、裁定书或调解书及本人有效身份证件到银行办理支取。

九、如何正确使用小额支付免密免签功能？

“小额支付免密免签”服务是中国银联为客户提供的一种小额快捷支付服务。当您使用具有“闪付”标识的银联芯片银行卡或支持“银联云闪付”的移动设备，在境内指定商户进行一定金额以下交易时，只需将银联芯片银行卡在移动设备POS机等受理终端的“闪付”感应区挥卡，即可完成支付。支付过程中，您无需输入密码，也无需签名。

根据中国银联相关业务规则，小额支付免密免签功能是自动开通的，如您不同意开通“小额支付免密免签”服务功能，可以到卡片所属银行的网点或通过网上银行等渠道申请关闭此服务。

**案例警示**

案例一：网购退款变贷款，资金损失惨重

一、案情简介

某大学生赵某接到自称淘宝网店“客服”的电话，称她买的衣服有质量问题可获得退款，并表示会立即将购物款退还赵某。对方准确说出她的名字、订单号、购买衣服颜色、型号等详细信息，赵某信以为真。但此时“客服”提出了一个退款条件，必须有支付宝的极速退款资格，而该资格要有足够多的芝麻信用分值，“客服”表示，他会转6000元的保证金帮赵某提升芝麻信用分，但之后赵某需将这笔钱退还给网店。赵某同意后，“客服”加了她微信，并发来名为淘宝退款的网页链接。赵某点进去按照提示操作，很快收到6000元，赵某以为这是“客服”转来的保证金，便将这笔钱转给对方。但事实上，赵某收到的6000元就是赵某按照“客服”指示操作从小额贷款平台借贷出来的，赵某也没有收到任何退款。

二、手法分析
 不法分子通过非法手段获取到个人的网购信息，随后伪装成购物平台的客服人员，以商品质量出现问题、发错货物等理由，主动提出要为买家退款，甚至提供多倍赔偿，骗取买家信任。再通过网络借贷APP或钓鱼软件等方式设陷行骗，“耐心”指导受害人操作，骗取受害人钱财。

虽然这种骗局漏洞百出，但部分消费者对此缺乏了解，为了快速退货退款并获得赔偿，反而中了骗子设下的圈套。特别是一些已经在走退货流程的客户，一旦接到这样的电话，很可能会因为轻信而上当受骗。
 三、防范建议
 近年来，网购已经成为人们购物的重要方式，给群众生活带来极大便利。但伴随而来的也有不法分子制造出来的一个又一个陷阱，大家一定要提高防范意识，牢记以下几点：**一是**网购时一定要在电商平台上与卖家沟通，而不是通过短信、微信、电话等联系客服人员，这样才能有效提示和拦截站外钓鱼网站；**二是**如果需要退货退款，一定要通过电商平台提供的官方渠道进行相关操作，确保退货退款流程在电商平台的监督之下进行；**三是**如果退款时对方提出需要转账、汇款、贷款等要求，务必保持警惕，谨防上当受骗；**四是**不随意扫描陌生人发来的二维码，不轻易点开陌生的网址链接，更不要轻易透露自己的任何个人信息。

案例二：“注销校园贷账户”，小心网贷新骗局

 一、案情简介

 2019年9月，刚大学毕业的车某接到电话，对方自称是“360借条”客服，查到车某在大学期间曾在平台注册过账号，根据国家相关政策，车某须配合注销大学期间注册的网贷平台账号，否则会影响到个人征信。随后，对方又报出了车某的个人信息，车某信以为真，便添加了其QQ号。对方给车某发了所谓的“工作证明”等文件，进一步获取信任，随后告诉车某要先把额度清零后才能注销，并指示车某把“360借条”的额度提现出来并转账到指定账户，表示该账户的钱会自动偿还提现出来的贷款，不产生任何费用。车某成功转账后，客服称后台显示由于车某在其他借贷平台也有注册信息，导致无法注销，并指示车某在“京东金融”、“小米贷款”等网贷平台进行了同样的操作。在陆续转账7万余元后，车某才意识到遭遇诈骗。
 二、手法分析
 近年来“校园贷”骗局通过社会各方的宣传普及，其套路和危害已经为大多数人所了解。然而，不法分子却由此“拓展思路”，实施新型诈骗。新骗局主要有如下特征：**一是**不法分子会伪装成“网贷平台客服”联系受害人，在沟通中提供伪造的“平台营业执照”、“客服工作证”等，并利用非法获取的个人信息，准确报出受害人的姓名、身份证号、家庭住址、贷款信息等，获取受害人信任。**二是**编造理由让受害人陷入恐慌，谎称根据国家相关政策需要配合注销校园贷账号，否则会影响个人征信或产生其他严重后果。若受害人表示在校期间未注册过相关账户的，则称其身份信息被盗用注册了网贷账号，也需要配合注销。**三是**要求转账以完成所谓的“清零”和“销户”，当受害人陷入恐慌情绪时，不法分子会诱导其按照步骤完成提现和转账操作。

 三、防范建议

 “注销校园贷账户”类诈骗，不法分子的侵害对象主要是风险防范意识不强的大学生及应届毕业生群体。青少年学生只有提高风险防范意识和能力，才能免受侵害，请务必牢记以下几点：**一是**接到有关“注销贷款账号”、“清空贷款额度”等内容的电话，不要轻易相信；**二是**进行钱财交易要提高警惕，在确认对方身份前，切勿轻易向不明人士转账；**三是**如有疑虑，一定要及时通过官方客服或向警方咨询核实，避免财产受到损失；**四是**若对个人征信有疑问，可登录中国人民银行征信中心查询，不必惊慌。

# 四、理财投资篇

（农业银行浙江省分行供稿）

一、理财投资产品有哪些类型，分别具有何种特点?

常见的理财投资产品有银行理财产品、基金、股票、债券、存款和保险等，目前在银行销售的理财投资产品分为代理产品和自营理财产品。产品分类如下：

按照投资对象分类。**1.固定收益类理财产品。**是指投资运作于债券市场、货币市场、信托融资、同业存款等方向的本外币理财产品。**特点：**收益稳健、安全性高、期限丰富、资金使用效率高。可能遇到包括认购、政策、市场、流动性、不可抗力等各种风险。**2.权益类理财产品。**是指投资于结构化证券投资、股票收益权、类基金、组合信托TOT、组合基金FOF、未上市公司股权PE等方向的本外币理财产品。**特点：**投资范围广、波动性大、风险较大、期限灵活。可能遇到包括股票价格波动风险、利率风险、信用风险、汇率风险、流动性风险、不可抗力等各种风险。**3.商品及金融衍生品类产品。**是指与黄金、奢侈品等实物或利率、汇率、股票股指、商品、信用等多种市场因子挂钩的理财产品，商品类产品客户在获得理财收益的同时，还有权选择既定商品实物，金融衍生品类产品多与期权期货等对冲功能相关。**特点：**产品结构比较复杂，需要较强的专业能力。**4.代客境外理财产品。**是受境内机构和居民个人委托，以投资者资金在境外进行金融产品的投资。**特点：**可以在全球范围内，根据不同市场的走势进行资产配置，理论上可以分散投资风险，有助于获取长期稳定的收益。可能涉及到的风险主要有股票价格波动风险、利率风险、信用风险、汇率风险、流动性风险。

按照运作期限分类。**1.封闭式理财产品。**有确定到期日，且自产品成立日至终止日期间，理财产品份额总额固定不变，投资者不得进行认购或者赎回的理财产品。**特点：**产品封闭运行、流动性较差，但规模稳定，有利于产品投资运作。**2.开放式理财产品。**是指自产品成立日至终止日期间，理财产品份额总额不固定，投资者可以按照协议约定的开放日和场所，进行认购或者赎回的理财产品。**特点：**产品流动性好，收益回报相对较低。

二、如何辨别银行理财产品风险水平?

一般可以从四个方面来辨别：**一看产品类型。**要区分清是银行代理还是自营产品，代理产品主要有保险、基金、贵金属等产品，很多投资者误将这些产品简单理解为存款类业务或低风险类产品，代理产品通常由第三方公司开发运营，而银行只是代销。**二看产品风险说明。**商业银行对理财产品的风险等级至少划分为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，风险说明中均有写明。**三看投资方向。**投向基金、股票类的理财产品一般风险比较高，而投向证券类的理财产品风险相对比较小。如果投资者属于保守型投资人，那么选择投向证券类的银行理财产品，相对安全一些。**四看收益率描述。**一般收益率较高的银行理财产品的风险相对也比较高，入手的话就必须考虑清楚。比如股票、基金类的理财产品，预期收益率较高，但风险也较高。

三、如何选择合适自己的金融投资产品

在选择银行投资产品时，要明确理财目标，做好资产比例分配，大致确定自己有多少资金用来投资;在明确理财目标和资金情况后，还要考虑个人的风险偏好、家庭风险承受能力等。一般高风险承受能力的人才能选择风险等级较高的产品，而其他投资者则要选择相对较稳健的产品。

作为投资者，要做到**“四要点”：一是了解你自己。**在购买金融投资品之前，要做好风险等级测评，通过定性和定量的方法对自己的风险认知能力、风险承受能力和风险偏好进行评估。**二是做好家庭规划。**预估家庭总的收入来源，生活、教育、购房、旅游等计划，合理分配资金、投资期限，以防急需时已投资资金无法提取。**三是了解产品信息。**根据监管规定，资产管理产品的募集信息、资金投向、杠杆水平、收益分配、托管安排、投资账户信息和主要投资风险等内容都会通过官方渠道进行披露，投资者可以通过网点或官方网站获取相关信息。通过产品分析比较，有助于做出适合自己的投资选择。**四是投资品风险等级与自身相匹配。**投资者在做出投资选择时，根据自身的风险承受能力和风险偏好，针对金融机构销售的不同风险等级的产品，选择相应风险等级进行投资，避免投资超过自身风险承受能力的产品。

四、资管新规对购买理财产品有什么影响?

资管新规是对资产管理行业的全面规范，对理财产品的设计、发行、运作、兑付等都有深远的影响。对消费者而言，也会有多方面的变化，需要予以重视：**一是保本理财产品将逐渐消亡。**资管新规明确资产管理业务是金融机构的表外业务，金融机构开展资产管理业务时不得承诺保本保收益。出现兑付困难时，金融机构不得以任何形式垫资兑付。这意味着，保本理财将逐渐消亡。**二是短期理财产品受限。**资管新规规定金融机构应当强化资产管理产品久期管理，封闭式资产管理产品期限不得低于90天。资产管理产品直接或者间接投资于非标准化债权类资产的，非标准化债权类资产的终止日不得晚于封闭式资产管理产品的到期日或者开放式资产管理产品的最近一次开放日。资产管理产品直接或者间接投资于未上市企业股权及其受（收）益权的，应当为封闭式资产管理产品，并明确股权及其受（收）益权的退出安排。未上市企业股权及其受（收）益权的退出日不得晚于封闭式资产管理产品的到期日。这是资管新规对于封闭式理财产品期限的重大调整，理财端方面强制要求封闭式理财产品期限不低于90天，资产端方面严格控制非标、未上市企业股权及其受（收）益权等资产不能期限错配，双重限制使得未来短期限理财产品在发行上受到一定制约。**三是打破理财产品刚性兑付。**资管新规明确刚性兑付的认定及处罚标准，对于金融机构而言，资管新规规定在定义资管业务时，要求金融机构不得承诺保本保收益，产品出现兑付困难时不得以任何形式垫资兑付。对于投资者而言，需要改变对于银行理财产品的固有思维，即银行理财产品的本金和收益是可以完全保证的。随着破刚兑净值化产品的教育宣传不断深入，投资者要将银行理财产品与存款类产品区分开，选择与其风险匹配的理财产品。

五、如何理解“卖者尽责，买者自负”？

2018年4月27日监管部门发布了《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》中明确指出要不断提升理财投资者“卖者尽责、买者自负”的理念。作为理财产品的发行方，银行在开展业务的过程中需要在以下四个方面做到“**卖者尽责”：一是**银行有义务将产品的相关信息揭示到位，资管新规要求金融机构应当向投资者主动、真实、准确、完整、及时披露资产管理产品募集信息、资金投向、杠杆水平、收益分配、托管安排、投资账户信息和主要投资风险等内容，针对不同形式的资管产品，其信息披露内容具有差异性；**二是**银行有义务通过合适的渠道向客户销售产品，应选择符合相关资质要求的员工向客户进行销售；**三是**银行有义务甄别客户是否适合购买特定产品，对于可能不太适合购买某款产品的投资者，银行必须在充分揭示风险的基础上获得投资者的书面认可，方可向投资者销售产品；**四是**银行有义务尽职尽责按照产品说明书等文件约定的投资范围、投资比例等条款，将募集的资金进行审慎投资。

作为理财投资者，在银行充分履行理财产品销售及运作过程中的各项义务的情况下，投资者应根据银行提供的相关信息进行充分考虑，在确定了解产品的收益情况和风险属性的前提下，选择适合自身投资的理财产品，并承担产品对应的风险。**由于投资者事先已知晓并表示接受的风险造成的产品亏损或未达预期收益，应由投资者自行承担，实行“买者自负”。**

六、购买理财产品的程序和文件

一般购买理财有**“六步曲”。第一步：选择购买渠道。**投资者应前往银行理财销售专区、自助设备区或通过银行官网等渠道。在综合考虑自身对理财产品安全性、流动性、收益性的需求上，在银行网站或网点发布的公开产品信息，选择合适的在售理财产品。**第二步：了解产品。**投资者应仔细阅读意向产品的**宣传材料和销售文件(包括风险提示书、产品说明书、理财产品合同、客户权益须知等)**，充分认识投资风险，了解产品具体情况，谨慎投资，并愿意自行承担投资风险。**第三步：了解自己（风险测评）。**投资者在通过银行营业网点、网银或掌银等渠道的风险承受能力评估及产品适合度测试。**第四步：产品购买。**投资者与银行签订理财产品销售文件，办理理财产品的认购、申购手续。**第五步：到期赎回。**理财产品到期后一般会自动赎回，投资本金和投资收益（亏损）资金在合约约定工作日内归集到客户指账户中。**第六步：总结购买经验。**对于曾经购买的理财产品，可以与银行人员一起分析、对比，增加选择理财产品的经验，为下一次理财打好基础。

七、购买理财产品为什么要进行双录？

销售专区录音录像（简称专区“双录”），是指银行业金融机构在营业场所销售自身依法发行的理财产品（以下简称自有理财产品）及合作机构依法发行的金融产品（以下简称代销产品），应实施专区“双录”管理，即设立销售专区，并在销售专区内装配电子系统，对每笔产品销售过程同步录音录像。

对销售过程录音录像，有助于规范经营行为，减少业务纠纷。**一是减少纠纷。**实施销售专区“双录”，销售过程留有记录，能够有效解决发生纠纷后责任主体不明确，相互推诿和难以调解等问题**，**将大大减少“误导销售”造成的纠纷，。**二是行为监督。**实现销售行为过程监控及动态管理，可以督促银行员工合规销售，向消费者清楚说明产品的发行主体、收益水平、风险属性等内容，提升服务的规范性。

**消费者注意：一是**购买理财产品要到银行网点的理财专区或理财专柜办理；**二是**选择在银行公示的“产品信息查询服务”渠道可以查询到的正规产品，并根据自身的风险承受能力选择购买，不要一味追求高收益而忽视了风险；**三是**要配合“双录”，销售录像中应可明确辨别销售人员和消费者面部特征，录音应可明确辨识销售人员和消费者语言表述；**四是**关注销售专区内公布的咨询举报电话，便于确认产品属性和相关信息，举报违规销售、私售产品等行为。

八、如何慧眼辨识非法集资？非法集资会受到何种处罚？

非法集资是违反国家金融管理法律规定，向社会公众（包括单位和个人）吸收资金的行为。

非法集资具有“四大基本特征”**。一是非法性**，未经有权机关依法批准；二是**公开性**，通过媒体、推介会、传单、手机短信等途径向社会公开宣传；三是**利诱性，**承诺在一定期限内以货币、实物、股权等方式还本付息或者给付回报；四是**社会性，**向社会公众即社会不特定对象吸收资金。

**常见的非法集资“虚幌虚招”包括：一是**编造“天上掉馅饼”、“一夜成富翁” 的神话，编造虚假项目或订立陷阱合同；二是混淆投资理财概念，让群众在眼花缭乱的新名词前失去判断；三是装点门面，用合法的外衣或名人效应骗取群众信任；四是利用网络，通过虚拟空间实施罪行、逃避打击;五是利用精神或亲情诱骗，不断扩大集资参与人群体等。

**常见的非法集资“典型手法”包括：一是**假冒民营银行发售原始股或吸收存款；二是非融资性担保企业以开展担保业务为名非法集资；三是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；四是以“养老”的旗号，引诱老年群众“加盟投资”;五是假借P2P名义非法集资。

**参与非法集资后果严重**。**一是自行承担损失。**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；**二是没收非法所得**。对进行非法集资活动的，依照相关法律法规的规定给予没收违法所得，还要罚款、取缔非法从事金融业务的机构等；**三是追究刑事责任。**对构成刑事案件的，还要依法追究刑事责任，依照我国刑法规定，对非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款，情节严重的，可处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金;未经批准擅自发行股票，情节严重的，可处五年以下有期徒刑或拘役，并处罚金;对以非法占有为目的，使用诈骗方法非法集资的，最高可处死刑，并处罚金或者没收财产。

九、如何防范非法集资陷阱？老年人如何谨防上当受骗？

面对非法集资的陷阱，公众要提高防骗意识，做到**“四个不”。一是**对高息“诱饵”不动心；**二是**对老板“实力”不崇拜；**三是**对企业“背景”不迷信；**四是**对熟人“热心”不轻信。

具体来讲，应做好以下**三方面**：**一要树立健康理性的投资理财观念，自觉克服贪利心理。**要对所谓“高回报、保本金”“钱生钱、利滚利”等诱惑擦亮眼睛、保持警惕，理性选择理财渠道，保住手中的血汗钱、养老钱。**二要关注新闻媒体报道的典型事例案例，主动学法知法守法。**要加深对非法集资常用套路及常用包装、布局等特点的了解，对来路不明的来电、信息、链接、做到“不接、不看、不信、不回、不点、不转”谨防上当受骗，自觉远离、抵制非法集资。**三要与相关主管部门以及公安司法机关良性互动。**公众可以通过关注相关行政主管部门以及公安司法机关的“两微一端”等，进一步了解法律政策界限和投资理财风险。对以金融创新为名的P2P网贷、私募股权投资、互助合作、虚拟货币、会员养老等集资活动可能涉嫌犯罪的，要注意收集证据，及时向相关行政主管部门或者公安司法机关举报。

**老年人是非法集资人重点营销对象。**我们对老年朋友投资提示如下**“三要件”。一要**和子女或朋友商议；**二要**对相关公司企业的资信、经营范围、业务活动等经营运作情况进行深入了解；**三要**比对新闻媒体报道的非法集资常用套路及其特点。**忠心建议：**老年朋友通过金融机构选择低风险的产品进行理财，保障资金安全。

**案例警示**

一、“火眼金睛”防范理财陷阱

随着居民财富的不断增长，我国的投资理财需求快速膨胀，作为普通老百姓面对市场上层出不穷的投资理财产品，防范风险显的极为重要。

一、典型案例

“原本是银行员工推荐的理财产品，合同也是在银行大厅签署，怎么银行突然间就翻脸不认账了呢？”市民于女士拿着这份“血本无归”的理财合同欲哭无泪。2013年10月21日于女士在上海某银行真新支行，签约购买了一个预期年化收益率为11%的理财产品，当时该产品是100万元起售，3个月结一次利息。而该产品是她相识十多年的理财经理朱某所推荐的。出于对银行理财经理的信任，所以便听信了她的话，买了这份名为“XX投资基金”的理财产品，并且也是在银行大厅进行了网银转账。网银转账凭证显示，账户的开户行是某银行真新支行，收款方是上海XX投资管理中心，而合同上前方的落款也是上海XX资产管理有限公司。一开始，利息的确打到了于女士账上，但从2014年9月起，她就再也没有收到过利息，到去年12月产品到期，连200万元本金也没有拿回来。

二、案例分析

以上案例是商业银行员工未经所在银行授权，以商业银行的名义违规向客户推介销售第三方机构投资理财产品的行为。私售理财产品是一种非法集资行为，可能触犯刑法并构成犯罪，依法应当追究相关人员的法律责任。

私售理财产品主要有以下几种主要形式：一是承诺高额回报；二是编造虚假项目；三是以虚假宣传造势；四是利用亲情诱骗。

三、风险提示

（一）“两查”

1.查阅”中国理财网“公布的银行自营理财产品目录清单。

2.查阅银行经营网点或银行官方网站公布的银行自营和银行代理销售的投资理财产品目录清单。

（二）“两问”

1.问清理财产品的风险等级或可能导致的最大损失。

2.问清商业银行的法律责任。

（三）“五要”

1.要核对银行印章，确认购买投资理财产品的合同文件、业务凭证与交易行为一致。

2.要在银行网点或银行官方网站等正规途径购买银行销售的投资理财产品。

3.要通过银行系统直接购买理财产品，不能将资金转入他人账户。

4.要妥善保管自己的银行卡、密码、网银密匙等，不能交给他人保管，也不能通过他人购买投资理财产品。

5.要配合银行对理财产品的销售过程进行全程录音录像。

二、防范非法集资要做到“四看三思等一夜”

非法集资是指法人、其他组织或个人，未经有权机关批准，向社会公众募集资金的行为，包括非法吸收公众存款和集资诈骗。

一、典型案例

无锡快乐家园生物科技有限公司是云南省张某等人设立的公司，以“建设养老院、提供养老服务”等噱头骗取老年人投资。该公司不断举办各种酒会、推介会，并发放传单，忽悠欺骗老年人上当，谎称投资公司的老年项目有16%-28%高额利率回报。还向老人们承诺，可以先办理快乐家园VIP卡，将来在建成的养老院里享受服务时可以打折。该项目最终导致90余名被害者损失人民币共计200余万元。

二、案例分析

以上案例是以“养老”投资的名义从事非法集资活动。随着中国经济实力的逐步增强，老年人对生活质量、健康状况更加关注，目前中国正处于老龄化状态，加之计划生育政策的实施，养老面临诸多难题，也为不法分子提供了从事非法活动的机会。一是利用以投资养老公寓、异地联合安养、提供养老服务为诱饵，引诱老年群众投资；二是通过举办养生讲座、免费旅游、免费体验、发放小礼品等方式，引诱老年群众参与。

另外，非法集资活动还有以下几种主要形式：一是以投资担保公司名义从事非法集资活动。该类公司通过发售虚假理财产品，虚假投资或虚构借款方，以提供借款担保名义非法吸收资金。二是以境外投资和高新技术开发的名义从事非法集资活动。集资者假冒或虚构国际知名公司设立网站，在网上发布境外基金、境外上市、境外项目、开发高新技术等信息，许诺高额预期回报，诱骗群众参与投资并向指定个人账户汇入资金，突然关闭网站并携款逃跑。三是以人人贷（P2P）等平台从事非法集资活动。套用互联网金融创新概念，设立所谓P2P网络借贷平台，以高利为诱饵，采取虚构借款人及资金用途、发布虚假招标信息等手段吸收公众资金，突然关闭网站并携款潜逃。

三、风险提示

为了避免产生财产损失，广大消费者要提高警惕，增强自我保护意识和能力。建议消费者做到“四看三思等一夜”法。

**四看。**一看融资合法性，除了看是否取得企业营业执照，还要看是否取得相关金融牌照或经金融管理部门批准。二看宣传内容，看宣传中是否含有或暗示“有担保、无风险、高收益、稳赚不赔”等内容。三看经营模式，有没有实体项目，项目真实性、资金的投向去向、获取利润的方式等。四看参与集资主体，是不是主要面向老年人等特定群体。

**三思。**一思自己是否真正了解该产品及市场行情。二思产品是否符合市场规律。三思自身经济实力是否具备抗风险能力。

**等一夜。**遇到相关投资集资类宣传，一定要避免头脑发热，先征求家人和朋友的意见，拖延一晚再决定。不要盲目相信造势宣传、熟人介绍、专家推荐，不要被高利诱惑盲目投资。

# 五、信用卡篇

（建设银行浙江省分行供稿）

一、信用卡申请的流程是什么？

目前，信用卡可以通过多种渠道申请，客户除了通过各家商业银行的网点申请信用卡，还可以通过各家商业银行的手机银行、网上银行、微信银行点击信用卡申请菜单，选择心仪的卡片，按步骤填写申请信息，就可以完成信用卡申请;审核通过后，也可以通过手机银行、网上银行、微信银行、网点等渠道查询卡片的邮寄进度。

收到信用卡之后还不能直接使用，必须办理激活手续。信用卡激活，是指商业银行向新发信用卡、毁损换卡、挂失换卡、到期换卡的客户进行账户启用的服务，为了避免信用卡在邮寄过程中被盗刷的风险。一般情况下，信用卡的激活方式有以下几种：

**手机银行或网上银行激活**：登录各家商业银行的官方APP或网上银行，一般需要输入持卡人的证件号、手机号、信用卡卡号，并输入安全码（卡片背面签名栏末三位）、验证码等信息。激活成功后继续设置卡片消费取现密码并确认即可完成信用卡激活设密。

**信用卡客服电话激活**：用申请信用卡时预留的手机号拨打信用卡背面的客服电话，根据语音提示输入信用卡卡号、身份证号码等个人信息完成验证后即可激活设密。

**银行网点激活**：持卡人携带本人有效身份证件及手机和要激活的信用卡到网点进行激活设密。

此外持卡人还可以通过短信、微信方式激活新卡。

二、信用卡卡面都有哪些重要信息？

信用卡卡面主要包含以下重要内容：

**1.信用卡卡号**：一般位于信用卡卡片的正面正中间，具有唯一性。当前也存在少数卡种卡号设置于背面或卡片其他位置。卡号首位对应不同的卡组织，6开头为银联，5开头为万事达，4开头为维萨，3开头为JCB。

**2.卡片有效期**：一般位于卡片正面，格式为MM/YY，例如：12/20表示信用卡有效期为2020年12月。当前也存在少数卡种有效期设置于背面或卡片其他位置。有效期是除卡号、密码、安全码之外的另一道信用卡验证手段，网上/电话支付等部分交易会用到有效期。

**3.安全码（CVV2、CVN2、CVC2）**：用于证实交易，同密码一样重要，一般位于卡片背面签名栏后方最后三位数字。境内外部分网站/电话购物无需密码，提供卡号、有效期和安全码便可完成交易，开卡激活等关键操作也可能用到安全码。

**4.签名栏：**一般位于卡片背面，在国外通过万事达/维萨商户渠道消费时，有时候可以仅凭签名就可以完成交易。所以请务必收到卡片时立即签名。

 除了以上重要内容信用卡卡面一般还包括客户姓名的拼音缩写（正面，少数在背面），客服电话（背面），发卡组织标志，发卡银行标志等信息。

三、信用卡免息期如何计算？

免息还款期是指对按期全额还款的持卡人提供的针对消费交易的免息待遇，免息时间从商业银行记账日起至还款日止，因此免息期会由于记账日的不同而长短不一。

**信用卡记账日：**商业银行将信用卡清算交易内容记入持卡人账户的日期。

**信用卡账单日：**商业银行每月定期将持卡人当期卡片发生的各项交易、费用等进行结算并结计利息，计算持卡人当期总欠款金额和最小还款额，并为持卡人发送对账单。此日期即为持卡人信用卡的账单日。

**信用卡还款日**：商业银行要求持卡人归还应付款项的最后日期，也就是说商业银行出账单之后，持卡人应该在还款日之前把之前所有的消费费用全部还清，是免息还款期限的最后一天。

例如：持卡人的账单日是每月7日，到期还款日为当月的27日。若持卡人在当月6日有消费记录，消费记录产生的6日即为记账日，当月7日结出账单后，持卡人到期还款日为当月的27日；若持卡人在每月的8日消费，由于当月的账单日已过，下一账单日为下个月的7日，该笔消费将在下月7日记录于账单，还款日为下月的27日。

如果在到期还款日前持卡人未全额还款，将无法享受消费免息待遇，消费交易的利息计算是从记账日开始的。

四、信用卡还款渠道有哪些？

目前各家商业银行都有多个渠道支持信用卡还款，如手机银行、网上银行、约定账户、微信短信、第三方支付、ATM柜员机、网点柜面、跨行转账等。

**手机银行或网上银行还款**：登录商业银行的官方APP或网上银行，点击“一键还款”名下所有信用卡、各币种账单一键即还。持卡人也可以根据卡号对名下任意一张信用卡进行还款。

**约定账户还款**：持卡人可以约定一个本人在发卡银行开立的个人银行结算账户作为信用卡的约定还款账户，在到期还款日当天自动从该账户扣划相应资金，归还信用卡应还款项。这样既能足够享受信用卡的免息期，又能在到期还款日轻松还款，在手机银行设置，即可绑定名下所有信用卡。

**第三方支付还款**：通过支付宝、微信等第三方支付机构进行信用卡还款，此类还款到账时间取决于第三方支付机构的业务处理时间。

五、信用卡安全用卡须知有哪些？

1.在任何情况下请勿将卡片交于他人使用。

2.在任何情况下都不要透露卡号、密码、有效期、安全码等信用卡信息和短信验证码。保护好自己的手机号码、身份证号等个人资料。

3.避免使用如生日、证件号、简单数列组合等简单密码。刷卡消费时，不要让信用卡离开视线范围，输入密码时，注意周围环境，防止密码被窃取；通过正规渠道进行刷卡交易。

4.请勿轻信店家发来的不明链接、图片和二维码等，一旦卡片遗失立即登陆商业银行的官方APP进行挂失，也可以致电各家商业银行的官方客服电话进行挂失。

5.如到过高风险地区进行过刷卡交易，请及时联系商业银行进行换卡，降低卡片被伪冒的风险。

六、信用卡逾期利息如何计算？

该收费项目和收费比例由人民银行《银行卡业务管理办法》、《中国人民银行关于信用卡业务有关事项的通知》等文件统一规定。人民银行对信用卡透支利率实行上限和下限管理，上限为日利率万分之五，下限为日利率万分之五的0.7倍。各商业银行机构在上述区间内可以自行确定本行透支利率标准，目前大部分商业银行都执行日利率万分之五的标准。

免息期内未全额偿还透支资金的，商业银行将会收取利息。有两种计息模式：**一是部分计息，**仅对未清偿部分收取利息，已还款部分不再收取利息，从商业银行记账日开始计算。**二是全额计息，**除了对未清偿部分收取利息外，已还款部分也要收取利息，从商业银行记账日计算到还款日。两种模式的计息起算点都是交易记账日，而不是到期还款日。目前我国大部分商业银行采用全额计息方式。

信用卡透支实质上是发卡银行向持卡人出借资金。持卡人从透支交易日起，无论持卡人是否处于免息还款期，发卡银行即承担资金成本、运维成本和坏账成本。发卡银行已经向客户提供了免息期的优惠，若持卡人没有在约定时间内全额偿还，发卡银行取消免息优惠，根据实际用款金额和实际用款期限收取相应利息是正常的商业行为。

七、信用卡使用中有哪些主要费用？

信用卡在使用中主要包括年费、违约金、分期手续费等。

**年费：**是在信用卡使用过程中，持卡人向发卡银行支付的一定费用，每家商业银行以及每类卡片的年费政策不同，收取的金额也不同。卡片不激活商业银行不得向持卡人收取年费。

**违约金：**是持卡人在到期还款日实际还款额低于最低还款额时，针对最低还款额未还部分缴纳的费用，实际是持卡人未能按照与商业银行的约定履行最低还款责任而缴纳的违约金。违约金不计收利息。

**分期手续费**：分期手续费是持卡人因向商业银行申请信用卡分期业务按约定支付的费用。手续费率是商业银行根据自身的资金成本、风险成本等因素确定，并根据商业银行自身及市场情况进行调整，通过商业银行规定的公告渠道向持卡人进行宣传告知。分期手续费收取方式包括一次性收取和分期收取两种方式。采用一次性收取方式的，手续费在完成交易后的首个账单日一次性入账；采用分期收取方式的，手续费自完成交易后的首个账单日起，根据分期交易期数按月入账，常见的分期期数有3期、6期、12期、18期、24期、36期，最长的可至60期。

八、信用卡被伪冒或盗刷如何处理？

1.收到非本人发生的交易信息后，立刻通过发卡银行官方渠道与银行取得联系，比如官方客服电话、微信公众号、网点等渠道，申请冻结并挂失信用卡，有效保障账户资金安全，防止二次被盗刷。

2.立即去最近的银行网点或者ATM取款机或者有监控的商店刷卡一次，并保存凭证小票作为证据，证明信用卡是在自己手里，盗刷交易发生时自己并不在交易发生地。

3.尽快到当地派出所报案，向办案人员出示信用卡原卡，取得报案回执等文件。及时挂失和报案，有利于发卡银行从时间和空间上判断真卡是否出现在提现或消费现场。最重要的还是在收到盗刷信息后保持冷静并及时报警，切不可接听不明电话并透露验证码等个人信息。

4.配合发卡银行调查工作，并根据要求提供相关材料和证明，比如刷卡凭证、报案材料、签字样本等材料。配合发卡银行调查的主要目的是证明交易非本人所为，也是为了更好的挽回损失，切忌对此置之不理，认为不是自己消费的就不需要配合调查。

5.虽然信用卡被盗刷部分不属于自己的消费，但如果调查工作未出结果之前，仍需要正常还款，避免由此影响的信用、逾期利息和违约金。破案后或者达成解决协议之后是会返还这部分款项的。

九、信用卡还款容时容差服务是什么？

“容时容差”是部分银行机构向持卡人提供的增值服务，会在持卡人没有在规定时限内足额归还欠款时，为持卡人提供一定程度的宽限。

**“容时服务”**即为持卡人提供一定期限的还款宽限期服务,一般商业银行的还款宽限期自到期还款日起3天;持卡人在还款宽限期内还款时,视同持卡人按时还款。

**“容差服务**”即为持卡人当期发生不足额还款,且在到期还款日后账户中未清偿部分小于或等于一定金额（一般至少为等值人民币10元）时,视同持卡人全额还款。

在这里消费者需要注意两点：**一是**不是所有银行都提供容时容差服务；**二是**容时容差提供的宽限是有限的，而且不同银行容时容差内容可能也有差异，持卡人还是要尽量在规定时限内还款，避免产生违约金及影响个人征信。

**案例警示**

一、养成良好习惯 避免逾期还款

很多信用卡用户都会有一个疑惑，自己只是不小心晚还款了几天，或者只是少还了一部分款项，银行就收取了利息和违约金。那么，怎样才能养成良好用卡习惯 ，避免被收取费息呢？

一、典型案例

**客户张先生，**信用卡账单日为每月10日，其在10月11日消费800元，入账即开始享受免息期，免息时间从银行记账日起至还款日止，通常情况下最短17天，最长52天，该笔消费计入11月10日账单，并需要在11月30日前还款。张先生因为资金周转等原因，并未如约还款，被银行收取了利息和违约金，同时信用记录受到了影响。张先生向银行进行了投诉。随后，客户经理与客户详细说明了信用卡使用和还款的详细注意事项，张先生最终表示了理解。

二、案例分析

张先生的还款行为不同，会产生以下三种不同的结果：

1.如期还款，且信用卡还款金额≥全部应还款额，无需支付违约金和利息，保持了良好的信用记录。

2.择了归还最低还款额还款（一般为还款消费总额的10%，最低200元），若其信用卡账户应还款消费额＞还款金额（假设为200元）≥最低还款额，无需支付违约金，同时保持了良好的信用记录。但是下一期账单需要归还额外利息23.30元。（利息按每天万分之五计算，消费利息=800×0.05%×50+（800-200）×0.05%×11=23.30元）。

3.既未选择归还全额也未选择归还最低还款额还款，只还款了100元，则其信用卡账户还款金额<最低还款额，下一期账单需要归还额外利息23.85元和违约金5元。（利息按每天万分之五计算、违约金按5%计算; 消费利息=800×0.05%×50+（800-100）×0.05%×11=23.85元,违约金=（200-100）×5%=5元），同时信用记录已受到影响。

三、风险提示

1.养成良好的用卡习惯，时刻留意信用卡的消费金额、还款期限等信息。

2.加强还款意识，可在银行办理微信、短信等渠道的信息提醒。

3.一般情况下银行有容差政策，还款金额与最低应还款额之差在一定金额以内的，仍视作最低还款额还款。

4.最低还款额按照人民币账户和外币账户分别计算。

5.如未全额还款将对于所有消费交易从消费入账日开始至还款日止全额按日计收利息，并按月计收复利。

6.透支取现、现金转出交易不享受免息还款期待遇。

7.在出现信用卡逾期情况后应和银行保持联系，积极协调欠款事宜。

二、信用不良后果严重

一、典型案例

浙江男子杨某2018年3月办了一张信用卡，2018年9-10月期间通过ATM机取现和刷卡消费累计透支信用卡本金46155元，最后因无力偿还信用卡资金，更换了手机号码逃到外地打工，银行在其逾期后开始催收，但一直无法通过预留电话联系上杨某，上门至其预留地址也未见到本人。在多次催收未果的情况下，银行于2019年9月向法院提起诉讼，法院判决杨某于判决生效之日起三十日内归还所欠本金、利息及违约金；判决后杨某未按规定履行还款义务，银行向法院申请强制执行，法院依法查询并冻结被执行人杨某名下资产，并对被执行人杨某作出罚款1000元和司法拘留的决定，要求公安机关协助查控，同时依法对被执行人杨某采取了限制高消费和纳入失信被执行人名单的执行措施。

二、案例分析

1.信用卡是先消费后还款的产品，持卡人一定要根据自身还款能力，量力而行，合理消费。案例中杨某明知自己无还款能力，依然使用信用卡消费透支，导致逾期后无力偿还。

2.逾期后未积极采取措施与银行协商处理，而是通过更换手机号码、逃到外地的方式恶意躲避银行催收，导致事态恶化，最终银行采取司法手段进行追偿。

三、风险提示

1.信用卡不良会对持卡人今后办理银行业务产生影响。发卡银行会将信用卡不良信息上报人民银行征信中心，后续办理银行业务，如：申请信用卡、办理房贷、车贷等均会被拒绝。

2.信用卡不良将会对持卡人日常生活产生很大影响。发卡银行一旦通过法院诉讼，法院会依法查询并冻结持卡人名下资产，并进行罚款及司法拘留，同时会依法对持卡人采取限制高消费和纳入失信被执行人名单。

# 六、个人贷款篇

（中国银行浙江省分行供稿）

一、个人贷款包括哪些类型？

银行提供的个人贷款的主要包括按揭贷款、消费贷款及经营性贷款等。

1. **按揭贷款**

**住房按揭贷款**：指用于购买住房的商业性贷款，客户自筹一定比例的首付款，剩余部分向银行申请贷款。分为一手住房贷款和二手住房贷款。贷款期限最长可到30年，一般采用按月还本付息还款方式。

**商业用房按揭贷款**：指用于购买商业用房的商业性贷款，商业用房包含商铺、写字楼等业态。客户自筹一定比例的首付款，剩余部分向银行申请贷款。分为一手商业用房贷款和二手商业用房贷款。贷款期限最长一般10年，采用按月还本付息还款方式。

**2、消费贷款**

消费贷款是根据个人信用状况、提供的担保条件等，为消费者提供的用于消费用途的贷款，一般金额较小、担保条件多样，资信良好的客户还可获得信用贷款。提款方式灵活，多数银行提供线上提款服务。主要包括：综合信用贷款、出国留学贷款，以及其他消费场景的消费贷款。

**3、经营性贷款**

个人经营贷款是指以支持实体发展为发展原则，向从事生产经营活动借款人发放的，用于解决生产经营过程中资金需求的贷款。借款人应具有合法的经营主体，贷款用于合法且符合国家政策导向的经营项目运营或资金周转。担保方式多样，包括不动产抵押（包括住房、商业用房、厂房、土地等），权利质押（包括存单、保单、国债等），或采取保证或信用等方式。用于购货等流动资金需求的贷款期限一般不超过1年，用于固定资产等用途的贷款期限可适当加长。

我国消费金融正处于高速发展阶段，非银行类参与机构也较多，如消费金融公司、互联网电商平台、互联网金融平台等，也推出种类繁多的消费贷款。如我们常用的花呗、借呗、京东白条、微粒贷等本质上也是消费贷款的一种。

二、办理贷款时，要关心哪些贷款要素，注意哪些陷阱？

办理贷款时，消费者要关心贷款利率、贷款期限、还款方式、提前还款条件等，多一份细心，事前了解清楚，做到心中有数，减少后期不可预期问题的发生。**一是**贷款利率“货比三家”，不同机构间贷款利率报价并不完全一致，同等条件下选择利率最优惠的机构，省下来的钱都是自己的。**二是**贷款期限选择要根据自己能承担的还款能力而定，建议家庭月收入除去还贷支出外，应留足生活所需及应对不可测事件的开支，提倡合理负债。**三是**还款方式、提前还款条件等细节问题了解清楚，并仔细核对合同条款。

办理贷款时，同时要注意防止一些陷阱。**一要**注意贷款机构的资质是否符合规定，尽量选择银行等正规金融机构，警惕一些不良公司冒充有资质公司，以“快速、秒批、无门槛”为诱饵进行放贷，误导消费者。**二要**注意个人信息的安全保护，勿将其交给销售人员、中介代理人员，以防个人信息泄露；应与贷款机构直接对接，保护自己信息的安全。**三要**注意防范各种巧立名目的额外收费用，强行要求购买其他产品要引起警惕，尤其注意不要在贷款下来之前支付任何前期费用。

三、可以通过哪些渠道办理银行贷款？

银行贷款最主要的申请渠道是银行网点，借款人可以直接向银行工作人员咨询贷款条件和资料信息，并办理贷款手续。其次是电子渠道，为方便客户办理贷款，各商业银行大多开通了线上申请渠道，如手机银行APP、网银、微信公众号等。此外还有第三方渠道，借款人还可以通过房地产开发商、二手房中介、汽车经销商、移动公司等银行合作方提出借款申请，但还需到银行办理面谈面签手续。

贷款办理程序如下：申请贷款、提交资料、面谈面签、贷款审批、签署合同、办理抵押（如有）、贷款发放。

消费者从银行类金融机构获得消费贷款，一般除贷款利息外，再无其他成本。其他金融机构提供的消费贷款，可能存在其他名目的费用支出，如手续费、担保费、资金安排费等。消费者要擦亮双眼，谨慎判断利息以外的收费合理性，并要求出具正规的收费凭据，做好自身权益的保护。

四、如何选择住房贷款的还款方式？

住房贷款常见的还款方式有“等额本金”和“等额本息”两种，其中“等额本金”还款法每个月归还的贷款本金一致，每月还款总额（本金+利息）逐月递减。“等额本息”还款法每月还款总金额（本金+利息）一致。两种还款方式本质上并无差异，每月还款金额中的利息，均是由贷款剩余本金与贷款利率计算出来。那么我们如何选择还款方式呢？

对于资金实力较强，还款压力不大的客户，建议选择“等额本金”还款法，虽然前期还款压力较大，但偿付的利息总额较少。而对于普通的工薪族，建议选择“等额本息”还款法，这种还款方式下，虽然整个贷款周期利息支出较多，但每月还款金额固定，前期还款压力较小，且便于消费者有计划地控制家庭收入支出。

五、个人住房贷款定价基准转换成LPR后对还款有影响吗？

为深化利率市场化改革，进一步推动贷款市场报价利率（LPR）运用，根据中国人民银行公告（2019）第30号要求，从2020年3月1日起，开展存量浮动利率个人贷款定价基准转换工作，即定价基准从贷款基准利率转换为LPR。存量浮动利率个人贷款指的是2020年1月1日前金融机构已发放和和已签订合同但未发放的参考贷款基准利率定价的浮动利率个人贷款（除公积金个人住房贷款外）。

存量浮动利率个人住房贷款转换的LPR统一参考2019年12月20日的LPR，加点数值等于原合同最近的执行利率水平与2019年12月发布的相应期限LPR的差值，加点数值在合同剩余期限内固定不变。

如小李的房贷是2017年10月12日放款的，贷款期限30年，当时执行的利率是基准利率4.9%下浮10%，那么就是4.9%\*0.9=4.41%。如果在近期转化成LPR定价方式，应按照2019年12月公布的5年期以上LPR（4.8%）进行转化，利率定价变为变为LPR-0.39%（4.8%-4.41%=0.39%），该加点数值在合同剩余期限内固定不变。到了下次重定价日（10月12日或1月1日，客户可选择），根据当时最新的LPR-0.39%得出新的利率。当然，小李也可以选择转换为固定利率，那么在剩余的贷款期限内本笔贷款的利率将维持不变，一直是4.41%。

贷款参考LPR定价或是参考基准利率定价，仅是参照的定价基准和定价计算方法的不同，总体对后续还款影响很小。但当前LPR正处理下行通道，因此更建议参照LPR浮动利率定价。当然，LPR长期变化趋势无法预测，选择哪种转换方式还是要消费者根据自身情况进行判断及选择。

六、通过网络办理贷款有哪些注意事项，如何保护自身权益？

网络借贷平台良莠不齐、鱼龙混杂，由于门槛低、放贷容易，加上有些网络借贷平台运营不规范，除了利息之外，还收取很多中介费、手续费、担保费等隐形费用，利息披露也不透明。如不擦亮眼睛，易导致纠纷或损害消费者利益的情况发生。现梳理四大注意事项，帮助大家在办理网络贷款时保护自身权益。

**一是办理前检查该平台是否正规，**查看平台官网是否有相关经营许可证，注意其证书上的经营范围。**二是贷款到账前不要支付任何费用**，如中介费、手续费、担保费等隐形费用均有不合理收费之嫌，正规的贷款公司在没有发放贷款前，不会向借款人收取任何费用；如果要提前收费用的，一定要谨慎支付，要求对方提供收费标准。**三是要合理借贷,**保持好自己月均收入与月均还贷的平衡性，不要过度借款，以免遇到还不上借款的情况就通过其他的借贷平台借款偿还，这样拆东墙补西墙的做法导致借款的数额越来越大，最终因无力偿还借款而走向极端的情况屡屡发生。**四是看清平台对利息的表述，**一般银行等贷款机构表述均为年利率，若平台上表述为日利率、日息、月利率等，请先转换成年利率以便与银行利率进行对比。

常见贷款利率一般为年利率，大家比较好理解。而网络贷款普遍使用日利率、日息、月利率等概念，表面上看上去很优惠，实际上可能远远高出银行贷款利率，给借款人带来巨大的经济负担。以下用公式简单转换成年利率便于大家理解网络贷款实际利率水平：

月利率=日利率×30；年利率=月利率×12

如合同中约定贷款日利息是0.05%，那么月利率就是0.05%×30=1.5%，年利率就是1.5%×12=18%，也就是说一万块贷款每月会产生10000×1.5%=150元利息，每年会产生10000×18%=1800元利息。

七、如何保护好自己的信用？

征信是依法采集、整理、保存、加工的自然人、法人及其他组织的信用信息，并对外提供信用报告、信用评估、信用信息咨询等服务，帮助客户判断、控制信用风险，进行信用管理的活动。

个人征信很重要，所有不良记录都会对我们的工作和生活造成影响：**1、影响申请贷款**，如果有不良征信记录，在银行就无法贷到款，甚至信用卡也办不了；**2、影响出行**，比如无法乘坐飞机、火车等；**3、影响就业**，很多大公司在员工入职前会进行背景调查，如果查到有不良征信记录，将无法入职；**4、影响家庭**，不良征信记录除了对自己有影响外，对家庭也有一定影响，比如夫妻双方之间有一方有不良信用记录，那么另一方想贷款买房买车，也会被拒绝。

如何保护好自己的信用：**一是**妥善保管身份证件，身份信息不要随意提供给他人，防止他人冒用本人身份办理业务，产生金融债务。**二是**贷款或信用卡消费要量入为出，管好自身财务状况，避免因无法偿还欠款而产生的不良记录；认真履约，在贷款还款日之前，足额还款到还款账户，保持良好记录。**三是**个人基本信息发生变化时，要尽快联系银行更新信息；经常核对信用卡状态，避免卡片被盗而产生欠款。**四是**如为他人担保，首先要深入了解被担保人的资信状况，慎重考虑后方可决定；在签署合同时需看清贷款担保条款，确认自己的责任，最后在放款后要及时提醒被担保人按期足额还款，避免逾期。

对征信记录异议的处理渠道：对于非个人原因造成的信用记录，如果当事人持有异议，可以持个人有效身份证件，亲自或授权委托他人及时向业务发生机构或人民银行分支机构征信查询网点提出异议申请，并提供必要的证明材料以便进行有效验证即可，后续如有结果，经办机构将及时进行回复。

八、如何识别“套路贷”？

套路贷是犯罪分子以借款的名义，实际目的是占有被害人财产的行为。假借贷款之名，通过虚增债务、签订阴阳合同、虚假诉讼、胁迫逼债等方式，侵害金融消费者合法权益，是一种违法行为。

常见的套路贷有以下套路：**一是**包装成“民间借贷”，合同借款金额大大高于实际借款金额，签订虚高借款合同。**二是**制作银行流水，将合同借款金额转给借款人后以现金方式收回，造成虚高合同金额已全部出借给借款人的假象。**三是**单方面肆意认定被害人违约，并要求被害人立即偿还“虚高借款”。**四是**在借款人无力马上还款时，重复上述套路，恶意垒高金额。**五是**软硬兼施“索债”，或者提起虚假诉讼，索要借款人房屋等财产。

为了避免遭受这些损失，我们应该如何识别“套路贷”呢？

**1.看是否持有合法证照。**目前国内所有金融机构都要持牌经营，消费者可以查阅机构经营范围是否有借贷业务。

**2.无需审核、无抵押迅速放款的往往暗藏玄机**。正规的金融机构发放贷款需要资质审核进行风控，“套路贷”便以“无抵押、迅速放款”为条件吸引借款人,所以无需审核借款人还款能力、无任何条件贷款，需要高度怀疑其真实的目的。

**3.注意各种名目的收费**。正规的金融机构其利息收入已经包括了这些经营成本，如果贷款机构设立各种名目收取管理费、中介费、手续费、资金安排费等，应警惕“套路贷”之嫌。

**4.看放贷金额和合同金额是否一致**。如果合同金额高于放贷金额就要多个心眼，极有可能就是收“砍头息”，两张欠条更是满满的套路。如果资金已经进入账户，贷款机构又以其他名目收回，那么基本已经中招。

**5.看借款机构是否会频繁变更经营地址**。如果你的贷款机构不关心你能否按期还款，甚至在不通知你的情况下偷偷转换场所，通常存在问题，这会导致你还款无门造成违约，进而产生高额的违约金。

**案例警示：**

防范套路贷要做到五个“注意”

套路贷是指假借民间借贷之名，诱使或迫使被害人签订“借贷”、“抵押”、“担保”等相关合同协议，通过虚增借贷金额、恶意制造违约、肆意认定违约、毁匿还款证据等方式形成虚假债权债务，并借助诉讼、仲裁、公证或者采用暴力、威胁以及其他手段非法占有被害人财物的相关违法犯罪活动。

一、典型案例

小张是某大学大二学生，为提高自己的生活水平，追求高档物质享受，购买奢侈品、化妆品等，开始接触P2P校园借贷平台。入不敷出的她常常使用蚂蚁花呗、趣分期，导致越花越厉害，各种网贷平台也越陷越深，使得自己一直处于拆东墙补西墙的状态，直到有一天她发现自己没办法“填坑”时，在网友的介绍下，开始在各种非正规的网络平台上借款。

2017年的一天，小张在某网络借贷平台上借款1万元，周利率30%，因为没还上，重新借了新债还旧债，周利率仍为30%，利滚利欠款总额达到25万，小张更是无力偿还，只能通过再次借新贷还旧贷的方式来还款，此时对方已不轻易再借款。很快新的还款日期到了，张某仍无法还款，对方并开始了暴力催收，不停地打电话给小张的朋友、老师、家人，散布对小张的不利言论，并严重威胁到小张的正常生活，害得小张在家人及朋友面前抬不起头，承受巨大的精神压力，且债务数额像雪球一样越滚越大。

二、案例分析

套路贷主要是抓住了部分人急于快速获取资金的心理，以无抵押、无担保、快速放款为诱饵，诱使人落入陷阱。同时，一些人缺乏风险意识，在用钱心切的情况下，对借款合同的内容没有认真审查，在“套路”下被制造出一系列不利于自己的证据，直至事态扩大损失惨重。

三、风险提示

为了避免生命财产损失，广大消费者要提高警惕，增强自我保护意识和能力。消费者务必做到“五个注意”。

**一是注意选择正规平台。**在选择贷款平台上一定要慎重，能够从正规银行获取贷款的不要选择不知名的公司，一定要选择的也一定要仔细查看对方的资质和信誉，不要因为紧迫心情，盲目寻找不正规公司借款。

**二是注意看清合同条款。**对方既然愿意给你贷款，急迫的心情可以暂时放下，仔细验看合同条款不可少。套路贷的合同通常存在极大的霸王条款甚至是欺诈，发现问题及时脱身。

**三是注意不合理的要求。**在一些套路贷中，经常会出现没有贷款资金还没有下来，却让你交费用刷存款流量的事情。正常贷款是没有这些不合理程序的，遇到这样的情况，不要一味听从对方，正告对方违规并终止申请。

**四是注意防范阴阳合同。**贷款是以本金计算利息的，遇到贷一万到手八千的情况，并且对方堂而皇之地声称扣取利息，应当坚决予以拒绝。对方不仅在操作程序上违规，内容也是违法的。

**五是注意保留过程证据。**无论对方是否属于套路贷，在贷款的各个流程中保留相关的证据，可以在拍照或者复制的时候提醒对方。一方面是给对方提醒，另一方面也是给为以后纠纷提供证据。

# 七、保险基础知识篇

(太平洋人寿浙江分公司供稿)

一、保险的种类有哪些？

按照经营目的分类，可分为社会保险和商业保险。

**1.社会保险，**是国家通过立法手段对公民强制征收保险费，形成社会保险基金，用来对其中因年老、疾病、生育、伤残、死亡和实业而导致丧失劳动能力或失去工作机会的成员提供生活保障的一种保障制度。

**2. 商业保险，**是通过订立保险合同运营，以营利为目的的保险形式。由专门的保险企业经营。商业保险关系是由当事人自愿缔结的合同关系，投保人根据合同约定，向保险公司支付保险费，保险公司根据合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿保险金责任，或者承担给付保险金责任。我们一般所说的保险是指商业保险。

按照保险标的分类，可分为财产保险和人身保险。

**1.财产保险：**以财产及其有关利益为保险标的，包括财产损失保险、责任保险、信用保险等种类。

**（1）财产损失保险,** 以各类有形财产为保险标的，包含企业财产保险、家庭财产保险、运输工具保险、货物运输保险、工程保险、特殊风险保险和农业保险等种类。

**（2）责任保险，**以被保险人对第三者的财产损失或人身伤害依照法律应负的赔偿责任为保险标的，包含公众责任保险、产品责任保险、雇主责任保险和职业责任保险等。

**（3）信用保险，**以各种信用行为为保险标的，业务种类有：一般商业信用保险、出口信用保险、合同保证保险和产品保证保险等。

**2.人身保险**：以人的寿命和身体为保险标的，包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险等种类。

**（1）人寿保险，**以被保险人的寿命作为保险标的，以被保险人的生存或死亡为给付保险金条件，包含定期寿险、终身寿险、两全寿险、年金保险、投资连结保险、分红寿险和万能寿险等。

**（2）健康保险，**以被保险人的身体为保险标的，使被保险人的身体为保险标的，使被保险人在疾病或意外事故所致伤害时发生的费用或损失获得补偿，包含医疗保险、疾病保险和收入补偿保险等。

**（3）意外伤害保险，以**被保险人的身体为保险标的，以意外伤害而致被保险人身故或残疾为给付保险金条件。

二、投保人可以为哪些人员投保人身保险？

投保人可以为下列具有保险利益的人员进行投保：

1.本人；

2.配偶、子女、父母；

3.前项以外与投保人有抚养、赡养或扶养关系的家庭其他成员、近亲属；

4.与投保人有劳动关系的劳动者。

除上述规定外，被保险人同意投保人为其订立合同的，视为投保人对被保险人具有保险利益。订立合同时。投保人对被保险人不具有保险利益的，合同无效。

三、如何读懂保险条款，明白保险产品的保障范围？

保险条款是保险合同的主要内容，是保险合同双方享受权利与承担义务的主要依据，投保人有权要求保险销售人员对保险条款作出详细说明，同时消费者自己也一定要仔细阅读，需要特别注意的是：

1．保险责任：告诉您发生哪些事故或情形保险公司会承担赔偿责任或给付保险金；

2．责任免除：告诉您在什么情况下，保险公司不承担赔偿责任或给付保险金；

3．赔偿处理：告诉您在保险事故发生后，应该怎样处理保险赔偿相关事宜；

4．释义：告诉您保险条款中名词的特定含义，避免发生误解。

四、消费者在购买保险产品时，是否可以代签名？

不可以。消费者在购买保险产品过程中，在投保单上签名是对保险合同的确认，表明消费者对保险条款已经阅读明白，对自己的健康和财务状况已经作了如实告知，因此，必须由投保人、被保险人亲自签名。父母为其未成年子女投保的，可以由父母签名。

五、保单购买后哪个阶段是犹豫期？犹豫期撤保和保单退保的区别是什么？

保险合同生效投保人签收保单后一段时间内（一般为10天，从银行购买的保险为15天）为犹豫期，如果对所购买的保险产品不满意，投保人可以申请撤保。

犹豫期撤保指的是保险公司扣除少量的保险单工本费（承保时参加体检的，扣除体检费）后，退还客户所交保费。犹豫期过后保单退保，是向客户支付现金价值，会有一定的损失。

六、什么是现金价值？

现金价值是投保人在退保时所能得到的金额，指的是客户所交保费扣除相应费用后的剩余部分。扣除的费用主要是：保障成本、经营费用、退保费用。保障成本是保险人为被保险人提供保险责任所必须支出的成本，经营费用是保险人在经营过程中所发生的管理、理赔、佣金等费用，退保费用是指在办理退保时保险人所需支出的费用及对投保人没有按协议履行职责而中途终止保单所收取的惩罚性费用。

七、退保金（现金价值）一定是有损失的吗？

不一定。一般来说前期保费累积的利息部分较低，现金价值可能比保费低，所以退保时候会出现损失；但经过一定年限的累积后，这部分的利息会相当可观，现金价值就可能比保费高，退保就不会出现损失。

八、投保人投保商业保险时为什么要做健康告知？如不不履行健康告知义务有什么后果？

1.如实告知一般包括：基本信息，投保险种，健康告知，补充告知，投保须知，声明与授权等几部分。健康告知事项分成若干个细化部分，包括了身高体重，吸烟饮酒，常见疾病患病和就诊史，家族史，遗传病史，女性专属疾病史等部分。且分成了投保人告知和被保险人告知两栏进行勾选。健康告知不仅对投保人、被保险人很重要，对保险公司也是至关重要的一个环节。

2.根据《保险法》第16条第2款、第3款、第4款的规定，投保人、被保险人违反如实告知义务的情形不同，法律后果不同，对保险责任的影响也不同。分成了故意不履行告知义务和过失未履行告知义务两种情况。

3.两年不可抗辩条款：《保险法》16条“不可抗辩条款”内容：前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。但如果涉及到恶意骗保，根据《保险法》第27条，《合同法》第54条，保险公司还是可以解除保险合同的。

九、体检时身体状况异常状况影响投保吗？

需要提供体检报告，由保险公司根据身体状况、投保险种进行核保。保险公司会做出标准承保、延期承保、体检后承保、特约承保以及拒保等结论，其中不同承保方式的区别如下：

1.标准承保从客户的健康、职业等方面的风险因素来看，符合保险公司的承保原则，可以按照客户投保时的条件以标准费率、标准保险责任承保。

2.加费承保因健康状况方面的原因或所从事的职业具有特殊的危险，致使该人群的预期死亡率高于标准体人群的死亡率，保险公司对其额外危险进行风险保费的额外加费补偿。也就是以高过标准费率的保费接受客户的投保。

3.特别约定承保特别约定通常是针对一个投保时既有的，明确的保险责任范围内的风险予以特别的责任除外。

4.延期承保当被保险人危险因素暂时不明确、提供的信息不够充分、危险因素处于不确定发展中、有多种不同的预后等时，核保人员一时无法给予准确合理的风险评估，通常采用延期承保的核保决定。

5、谢绝承保被保险人的风险过高，超过了保险人能够接受的范围，故保险公司无法接受其投保申请。

十、机动车交强险费率是否是统一规定的？

目前，交强险的费率、费率优惠比例及应缴纳的保险金额，由中国保险信息技术管理有限公司建立的全国车险信息平台统一提供，各保险机构投保费率没有差别，可放心投保。

根据国家规定，交强险费率实行与有责任事故赔付相联系的浮动机制，具体交强险费率浮动因素及比率：

1.上一个年度未发生有责任道路交通事故，浮动比率-10%；

2.上两个年度未发生有责任道路交通事故，浮动比率-20%；

3.上三个年度未发生有责任道路交通事故，浮动比率-30%；

4.上一个年度发生一次有责任不涉及死亡的道路交通事故，浮动比率0%；

5.上一个年度发生两次有责任不涉及死亡的道路交通事故，浮动比率10%；

6.上一个年度发生有责任道路交通死亡事故，浮动比率30%。

**案例警示**

投保前需自省，退保时需细量

退保，是解除保险合同的形式之一，是投保人享有的一项基本权利。一般情况下，投保人不宜轻易退保，因为退保会带来很多不利影响。

一、典型案例

**（1）投保时缺乏长远规划，后续经济困难，选择退保。**

投保人黄某于2011-2016年期间，陆续为其本人及家人投保重大疾病保险、意外身故保险与分红型保险，共计已缴纳保费119.20万元。2018年5月，黄某因企业经营不善，经济出现困难便向公司提出退保，退保损失564441.01元，由于资金周转困难，最终黄某在明知损失较大还是无奈选择了退保。

**（2）投保时未对收益进行核实，投保后觉得收益低，未能达到预期目标而选择退保。**

投保人朱某于2016年投保分红型产品，已缴保费30312元。2019年，朱某了解了收益情况后，认为收益太低，坚持要求退保，退保损失14793.6元。经核实，客户保险合同系亲笔签名，但其本人未认真了解合同条款约定，后经保险公司工作人员重新解释条款，朱某最终认可了保险产品，保单继续持有。

二、案例分析

根据《中华人民共和国保险法》第十五条，除本法另有规定或者保险合同另有约定外，保险合同成立后，投保人可以解除合同，保险人不得解除合同。即保险公司不能单方面取消保险合同，但投保人可以单方面终止保险合同。这就意味着投保人可以投保也可以自由退保，但投保人退保时拿到的是保单的现金价值，而并非所缴的保险费，尤其是投保后前几年，保单现金价值相对比较低，其退保损失就会较大。

例如上述案例中，黄某是保险公司的忠诚客户，几年时间在公司投保各类保险产品缴纳保险费高达119.20万，最终因为经济原因选择了退保，遭受的退保损失高达56万余元；而朱某在投保时未认真审阅保险产品，但经后续深入了解继续持有了保单，避免了退保风险。为此提醒消费者，投保前需自省做好资金的规划，合理购买保险产品。

三、风险提示

这里要提醒广大消费者，为了避免退保经济上造成的损失，在投保前务必要做到三点：

（1）**充分清楚自已的经济能力。**从常规经验来看，购买保险的资金不高于年收入的10%是比较合理的，这样因为资金跟不上无法续保而造成退保的可能性比较低。

（2）**审核投保的产品是否适合自己**。消费者在购买保险产品时一定要审核产品责任，尤其是理财产品和大病保险，必须对保险合同的条款有所了解，什么病是可以理赔的，什么病是不在理赔范畴的。只有对保险产品内容了解了，才不会盲目投保，才不会因退保造成不必要的损失。

（3）**加深对投保产品的理解。**了解一款保险产品需要从多个层面入手，包括产品保障责任、保费、性价比，切记不要把保险产品收益与银行存款利息直接进行比较，更不要把保险产品混同于银行存款或基金。保险更重要的功能是防范风险，消费者应在满足基本保障功能的情况下再进行投资型产品的购买。

# 八、保险投保篇

（中国人寿浙江省分公司供稿）

一、有社会保险还需要购买商业保险吗?

社会保险是国家通过立法形式，由社会集中建立基金，使劳动者在丧失劳动能力的情况下获得国家和社会基本补偿的一种社会保障制度，主要包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。商业保险是社会保障体系的重要支柱，保障水平完全取决于保险双方当事人的约定，只要符合投保条件并有一定的缴费能力，被保险人可以获得更高的保险保障。为了能让自己和家庭有更全面的保障，建议在社会保险的基础上，补充购买商业保险。比如商业医疗险可以报销医保外的合同规定内的合理且必须的费用，在更大程度上减少自费支出，减轻家庭压力。

例：王先生因患某种癌症而支出巨额医疗费，经社保报销一部分，其余自费部分无法获得报销。这种情况下如果他购买了商业保险公司的重大疾病保险，在疾病符合保障范围的前提下，就可按合同约定保额获得保险公司的理赔，作为经济补偿。

二、投保时应优先选择怎样的保险产品？

意外、疾病是人生中最难预知和管控的风险，因此考虑基础保障时可先选择意外险、重疾险等此类产品。在满足基础保障后，可以拓展保障范围，比如养老险、子女教育险等。在资金充足的情况下，还可以购买分红型、万能型等带有理财功能的保险。

三、是不是应该先给孩子买保险呢？

“重子女轻家长”是很多家庭买保险的误区。家长为孩子购买保险的最终目的是增加孩子的保障。而对孩子来说，最大的保障来自于父母，即便没有保险，出现了问题还有家长来想办法解决。但是如果是孩子所依赖的父母出了意外，没有任何经济能力的孩子才是真的失去了最基础的保障。因此，买保险要遵循一个基本原则：先保家长，尤其是对家庭财务贡献度最高的人。只有家庭支柱获得足够的保障，孩子的风险才能降到最低。建议家长先为自己购买足额的保险后，再根据家庭收入情况为子女购买合适的保险产品。

四、购买了重大疾病保险还有必要购买医疗险吗？

重疾险是指当被保人发生保险合同所约定的重大疾病后，由保险公司给付被保人合同约定的保额。医疗险是指被保人患病就诊发生医疗费用后，凭收据即可到保险公司予以报销，但有一些特殊治疗手段或特殊药物是不能报销的，且最终报销费用不能超过实际花费的费用。

二者并不冲突，若生病住院可以医疗险进行报销，若罹患合同约定的重大疾病则可按重疾险赔付，更多的保险会带来更高的保障。

五、填写投保单证时有哪些注意事项？

投保单作为保险合同的有效构件是具有法律效力的，在填写时要仔细阅读、如实回答投保单所列事项，特别是健康告知问题，同时详细了解产品的主要保障责任、保险期间、交费期间、交费金额、非保责任、退保损失、费用扣除、犹豫期等内容，确认无误后由投保人和被保险人（如为无民事行为能力人则为法定监护人）亲笔签名。

六、为什么投保时建议指定身故受益人？

确定身故受益人有两种方式，一种是法定受益人，一种是指定受益人。《保险法》规定，被保险人或者投保人没有指定受益人的，被保险人死亡后，保险金作为被保险人的遗产处理，由法定受益人来受益。一般情况下会存在多个受益人，因此建议在投保时直接指定受益人及受益份额，避免产生不必要的纠纷。

七、保险免责期是什么意思？

保单的意外赔付责任从生效即开始执行，但疾病（或因疾病身故）方面的责任则一般会有观察期。免责期又称观察期，是指从保险合同生效日开始后的一定时期内，一般是90天、半年或一年，被保险人因疾病所致的身故、残疾、医疗费用，保险人不承担责任。为防止预有疾病（即带病投保）的存在，在人身保险合同中一般都有观察期的规定。

八、如果没有及时交费保单就失效效了吗？

保险公司一般会给客户交费时间设定宽限期（一般为60天），如果在宽限期内未及时缴纳保费，保单就会失效，失效后保险公司不再承担保险责任，但投保人可在保单失效日起一定时间（一般为2年）内向保险公司申请复效，否则，保单将永久失效。

九、保险公司有哪些便民服务？

当前很多保险公司都推出了线上服务，比如中国人寿有中国人寿寿险App，平安人寿有平安金管家，泰康人寿有泰康泰生活等，让客户可以足不出户在线上办理保单信息查询、续期交费、在线理赔、联系方式变更等业务，方便又快捷。

**案例警示**

保险投保策略之“四先四后”

一、案例概述

某民营企业主王先生于2012年为自己投保了一份分红型年金险，趸交保费116.8万元，保险金额200万元。2015年，王先生为其未成年子女投保了一份少儿险，年缴保费50万元，缴费期间15年。其他家庭成员均未购买任何人寿保险。

2019年，王先生因车祸不幸身故，保险公司按照条款约定给付身故金200万元。因王先生是家里的主要经济来源者，王先生的家人无力承担缴纳少儿险后续保费，只能选择退保，保险公司给付少儿险退保金约210万元。

二、案例分析

上述案例中，投保人王先生是一家民营企业主，年收入可观，也具有一定的保险意识，但从他为自己和孩子投保的保险产品来看不够全面：年金险约定被保险人生存至55周岁的生效对应日开始领取养老金；少儿险约定被保险人生存至18、22、25周岁的生效对应日，领取成人保险金、创业保险金、婚嫁保险金，两款产品均更侧重于生存及养老保障，却忽略了作为家庭经济来源者的意外、疾病等基础保险保障。如果投保时能够从高额的保费中，分配部分资金用于投保保费低保障高的意外险或重大疾病类保险产品，再为孩子购买具有保费豁免责任的保险，便能更好发挥保险的保障功能。

三、投保提示

商业保险是我国社会保障体系的重要支柱，已逐步得到了人们的广泛认可，保险公司也为消费者提供了丰富多样的保险产品。本案例给人以启示，就意外险、传统寿险、理财型保险而言，消费者可参考“四先四后”策略，再作出合意的投保选择。

**（一）先规划后投保。**规划家庭保险策略是选择产品的重要前提，投保前应对家庭总体的资产配置进行全面的综合分析，对抵御风险能力、家庭收入保障的情况、缴费能力做出判断，结合自身需求和专业人士的建议，合理制定保险规划。投保人可根据不同的人生阶段、财务状况与职业类别选择最适合自身情况的保险产品及保费缴纳期限。

**（二）先保障后理财。**风险管理的一个基本原则是重点保障可能对家庭造成巨大损失的风险，比如意外、疾病等人生中最难预知和管控的风险。因此，购买时应优先选择意外险、重疾险等基础保障类产品，在满足基础保障后，可以拓展保障范围，比如养老险、子女教育险等。在资金充足的情况下，还可以购买分红型、万能型等带有理财功能的保险。

**（三）先保额后保费。**保额适度，保费合理。保险金额是保险公司承担赔偿或给付保险金责任的最高限额，若保额过低则起不到抵御风险的作用，因此建议购买足额的保险。在满足家庭或个人必要保障额度的前提下，可以遵循“双十”法则：即保险额度不超过家庭收入的10倍，且家庭总保费支出占家庭年收入的10%为宜。

**（四）先家长后子女。**“重子女轻家长”是很多家庭买保险的误区。家长是家庭经济的顶梁柱，购买保险应当首先考虑家庭经济收入主要来源者，因此，建议家长先为自己购买足额的保险后，再根据家庭收入情况为子女购买合适的保险产品。

# 九、保险理赔篇

（平安人寿浙江分公司供稿）

一、理赔处理的流程是怎么样的？

理赔处理过程一般包括以下五个环节：报案、申请、审核、结案、支付。报案是指保险事故发生后，投保人、被保险人或者受益人通知保险公司，保险公司对保险事故进行登记的过程；申请是指被保险人或受益人向保险公司提交理赔申请的过程；审核是指保险公司根据保险合同对提交的理赔申请材料进行审核，核定是否赔付，如何赔付的过程，保险公司在核定过程中会对部分案件进行调查；结案是保险公司做出最终理赔决定的过程；支付是保险公司向申请人支付理赔款项的过程。

二、客户不及时报案会影响理赔结果吗？可以通过哪些途径报案？报案需要准备哪些信息？

根据《保险法》第21条规定，如果不及时报案，导致保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险公司对无法确定的部分不承担赔偿责任。因此，为最大限度保障理赔利益，建议发生保险事故后第一时间内向保险公司进行报案。可以拨打保险公司客服热线、APP自助报案、或者通知保险代理人进行报案，报案前要准备好保单号或被保险人身份证号、事故时间、事故地点、事故经过、就诊医院等信息。保险公司收到报案申请后，会对报案信息进行审核，对符合条件的案件提供直赔、快赔、先赔等服务。

三、在浙江投保，后来去了外省，如何申请理赔？

随着科技的发展和运用，除了亲临各家保险公司柜面办理理赔申请、委托保险代理人代办理赔申请的传统理赔申请方式，很多保险公司都推出线上理赔申请方式，可通过各家保险公司APP或微信公众号进行自助理赔申请。申请时需要注意两点：**一是申请时效**：治疗结束或资料准备齐全后，要及时向保险公司申请理赔，以免超过法定诉讼时效。保险法规定，人寿保险法定诉讼时效是5年，人寿保险之外的法定诉讼时效是2年。**二是申请资格人**：非身故类的理赔申请人为被保险人本人，若被保险人无民事行为能力或限制民事行为能力，由被保险人监护人协助申请；身故类的理赔申请人为保险合同的指定身故受益人，若未指定身故受益人则由被保险人的法定继承人申请，为避免申请手续繁杂，建议投保时尽量指定身故受益人。

四、理赔申请需要准备哪些材料？

理赔申请材料主要有三大类：**一是身份证明材料。**身份证明材料包括被保险人、受益人身份证明文件、被保险人与受益人关系证明等。**二是保险事故证明材料。**不同保险事故类型提供的材料不同，医疗类一般需要提供医疗诊治资料、医疗费用收据、医疗费用明细清单等；重大疾病类一般需要提供重大疾病诊断证明，以出险率最高的恶性肿瘤为例，申请恶性肿瘤需要提供病理报告；身故类一般需要提供死亡证明、火化证明、户藉注销证明中的任意两项；伤残类一般需要提供司法鉴定中心出具的伤残鉴定报告。需要特别注意的是，如果保险事故有公检法等司法机关介入处理的，还需提供司法机关的认定材料。如交通事故，需提供《交通事故责任认定书》。**三是理赔款支付材料。**出于理赔款支付安全的考虑，保险公司一般采用银行转账方式支付，需提供以申请资格人开户的活期可结算账户的银行卡或存折。**还有两点需要注意：一是**如果是身故类理赔或赔付后保险合同终止的，还需提供保险合同原件；**二是**部分地区在开展“无证明城市“建设，保险公司在当地政府平台上可以查询到的证明材料，申请人无需提供.目前各地及各家保险公司落实情况不完全一致，具体可向当地保险公司咨询。

五、理赔案件保险公司的处理时效是多少天？

根据《保险法》23条和《保险小额理赔服务指引（试行）》的规定：保险小额理赔自消费者提交索赔申请、交齐索赔资料之日起5个自然日内结案率不低于80%；其余案件是30个自然日。**保险小额理赔**是指消费者索赔金额较小、事实清晰、责任明确的机动车辆保险（以下简称车险）和个人医疗保险理赔。**个人医疗保险小额理赔**是指索赔金额在3000元以下，事实清晰、责任明确，且无需调查的费用补偿型、定额给付型个人医疗保险理赔。**车险小额理赔**是指发生事故仅涉及车辆损失（不涉及人伤、物损），事实清晰、责任明确，且索赔金额在5000元以下的车险理赔。

六、常见的保险公司不予赔付的情形有哪些？

以人身保险为例，常见的保险公司不予赔付的情形有4种，分别：**一是购买的保险产品责任不全。**个人人身保险产品有重大疾病险、医疗险、意外险、年金险等品种，不同品种对应的保险责任是不一样的。比如：你买的是理财险，那生病了就赔不了；你买的是重大疾病险，那住院医疗费用就无法报销。所以，我们在购买保险产品时，一定要看清楚这个产品的保障范围。**二是投保时未履行如实告知义务。**保险合同是一份诚信合同，投保时如实告知是投、被保险人的法定义务。举个例子来说，一名糖尿病患者，买了一份重疾险和住院险，投保时没有告诉保险公司自己有糖尿病，保险公司在不知情的情况下作出了同意承保的决定。承保后1年，因糖尿病住院并申请理赔，根据《保险法》第16条的规定，保险公司是可以不赔付并解除保险合同的，是否退还保费视情况而定。所以，我们在购买保险产品时，一定要仔细阅读投保书，对于投保书需要告知的事项，如实填写和申报。**三是条款约定的责任免除事项。**保险条款中都有一个“责任免责条款“，如果发生”责任免除条款“中的保险事故，保险公司是不承担赔付责任的。比如：住院医疗险常见的责任免除事项有“投保前疾病、先天性疾病、精神疾病、艾滋病、美容整形、和怀孕相关的住院”等（不同条款责任免除约定不一样，以具体条款为准）。所以，投保时，看清楚保险合同”不保什么“是非常重要的。“不保什么”除了仔细阅读责任免除条款，还要重点关注保险条款中加黑加粗的文字、或者是灰底的文字，一定要逐字逐句阅读，这些也是“不保什么”的内容。**四是等待期内发生保险事故。**个人寿险中的重大疾病险、住院医疗险，都有等待期条款，等待期也叫观察期，等待期内发生保险事故，保险公司是不承担赔付责任的。常见重大疾病险等待期是90天或180天，住院医疗险等待期是30天，具体以保险合同为准 。

七、多家保险公司投保多份保险，能重复理赔吗？

这个要看投保的具体保险产品。以人身保险为例，产品根据给付功能可分为给付型和补偿型两种，重大疾病、身故、残疾属于给付型，费用医疗险属于补偿型。**1、给付型保险可以重复理赔**。即：多家保险公司投保，多份投保，独立赔付，投保多少赔多少，与发生的医疗费用无关，与是否获得医疗费用报销也无关。比如：三家公司分别投保重大疾病险，保额分别是20万、20万、30万，投保3年后发生了合同约定的重大疾病，则三家保险公司需分别赔付20万、20万、30万。给付型保险产品中有一点需要注意，监管部门对于未成年人以死亡为赔偿条件的保险是有保额限制的，0-9周岁不得超过20万，10-17周岁不得超过50万。多家公司投保时，一定不要超过上述保额限制。**2、补偿型医疗险遵循费用补偿原则，不能重复理赔**。多家公司投保，或同类产品多份投保，只能在实际发生的费用额度内按合同进行赔付，即：多家保险公司理赔的金额不得超过实际支出的医疗费用。比如：三家公司分别投保了住院医疗险，因疾病住院花费1万元，如果其中一家公司对于本次住院的合理医疗费用已全额赔付，另外两家公司是无需再赔付的。因此，费用型医疗险并非多多益善，要根据个人医保情况、单位报销情况合理地投保。

八、如果对保险公司的理赔决定不满意，可以通过哪些途径处理？

首先，可以和保险公司协商处理，各家保险公司都有对外公布的客服热线和投诉电话；其次，可以向当地保险协会的保险消费者权益保护中心申请第三方调解；最后，可以向当地人民法院提起诉讼。

**案例警示：**

诚信投保，远离纠纷

保险消费中的理赔纠纷，诸多是由于投保时不如实告知引发的。那么，保险消者投保时怎么做，才能避免后续理赔方面的纠纷呢？

一、典型案例

汪女士，在某公司保险代理人处投保了一份重大疾病险和一份住院险，其中重大疾病险保额为20万。投保1年后，汪女士因意外摔伤住院治疗，住院期间进行了多项检查，甲状腺B超提示：右侧甲状腺结节，4A，癌待排？，医生表示甲状腺癌的可能性极大。外伤治疗出院后，汪女士去上级医院进一步就诊，并作了右侧甲状腺切除术，术后病理诊断为：右侧甲状腺乳头状癌。

汪女士出院后向保险公司提出了重大疾病和医疗险理赔申请。经保险公司调查发现：汪女士在投保前2年单位体检发现右侧甲状腺结节，每年定期复查。投保书的健康告知栏有相应的告知事项“过去3年内是否有医学检检（包括健康体检）异常”、“过去是否有下列疾病。。。。。。。甲状腺及甲状腺旁腺疾病”，汪女士的书面告知均为无。根据《保险法》第16条的规定，保险公司对保险合同作了解约处理，正常赔付了外伤的住院费用，拒付了重大疾病保险金及甲状腺结节的住院费用。

二、案例分析：

《保险法》第16条的规定“订立保险合同，保险人应当向投保人说明保险合同的条款内容，并可以就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问，投保人应当如实告知。投保人故意隐瞒事实，不履行如实告知义务的，或者因过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。投保人因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，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但可以退还保险费。保险事故是指保险合同约定的保险责任范围内的事故。”

本案中，汪女士投保时没有如实告知投保前身体健康的异常结果，保险公司享有合同解除权。对于合同解除前已经发生的保险事故是否赔付，一方面要看汪女士的告知是否存在主观故意，另一方面则看投保前的疾病史或异常身体检查结果与保险事故的发生是否存在因果关系。外伤与投保前右侧甲状腺结节无直接因果关系，但右侧甲状腺癌与投保前右侧甲状腺结节存在直接因果关系。因此，外伤予以赔付，右侧甲状腺癌不予以赔付。

三、风险提示

广大消费者在购买保险时，要注意以下两点：**一是诚信如实申报**。对于投保书中提及的告知内容，一定要如实填写，否则，一旦发生保险事故，不但不能理赔，而且所交的保险费也无法全额退还。**二是告知以书面为准**。不要轻信保险代理人“这个不用告知的”“这个口头告诉我就可以了”之类的口头承诺，所有告知都是以书面为准的，在签署投保书时一定要查看投保书填写的内容是否与自己告知代理人的相符。