

出借银行卡或致判刑 “网课退费”诱你买积分

早报为消费者梳理出金融消费诈骗典型案例 提醒市民保护好“钱袋子”不贪心

A 网贷设套骗你先转账

【案例】

无论生活中、工作中，还是上学的你，如果有短信或者电话通知愿意贷款给你，承诺利息低、额度高、审批快，秒到账，你可千万要当心！

近日，王先生接到一陌生电话，对方向其推荐“无抵押”“无担保”“秒到账”“不查征信”的网络贷款，正好王先生急需用钱，便添加了支付宝好友，随后对方给王先生发了一个网贷链接。王先生按照要求下载了APP，绑定了银行卡，申请贷款10万元，但提现时APP显示非会员不能提款，于是王先生又向对方转账1900元开通了该APP高级会员。可是王先生再次提现时，APP显示卡号与户名不符，余额被冻结。王先生便询问客服人员，称需要转账20000元保证金并备注“变更”两字才能解冻提现，于是王先生又向对方转账20000元，当王先生再次提现时仍显示冻结，对方表示系统故障还需再转30000元保证金才能解冻，这时王先生才意识到被骗，随即报警。

【分析】

第一步，骗子会以“无抵押”“无担保”“秒到账”“不查征信”等幌子，吸引你下载虚假贷款APP或登录虚假贷款网站。第二步，骗子以手续费、刷流水、保证金、解冻费等名义要求你支付各种费用。第三步，当骗子收到你转的钱，便会关闭诈骗APP或网站并将你拉黑。本案中，受害者因为急于贷款，又轻信对方所说的“无抵押”“无担保”“秒到账”“不查征信”等贷款好处，下载贷款APP后，又被对方以充值会员、资金解冻等理由进行诈骗。

正规贷款平台不会以解冻资金、交保证金、做银行流水或者资质审核为由先行收取费用，如需办理贷款，请通过正规渠道，选择有正规资质的平台进行业务办理。网络贷款有风险，只要涉及要求提供验证码或者先转账汇款的均是诈骗。

B 高利息背后是陷阱

【案例】

某日，张女士匆匆来到银行柜台办理大额转账业务，柜台人员询问得知客户转账用途为“投资款”，立即引起警觉。经进一步与客户沟通了解到，客户欲转账全某某投资公司购买一款理财产品，该产品一万元本金每天可收入80元利息。客户认为该投资收益远高于银行产品，且又是熟人介绍，值得信任。柜员初步认为张女士遇到了金融诈骗，便呼叫会计主管以及网点负责人，并中止办理该业务，同时提示张女士“现在社会上的投资项目复杂，不能轻易相信，更不能轻易向陌生账号转账”。网点负责人经查询客户欲投资的理财产品及投资公司，进一步向客户介绍了产品的投资背景及风险揭示。在银行员工的反复提醒、劝说下，客户慢慢醒悟，意识到这是诈骗，随即报了警，公安机关介入调查。

【分析】

不法分子往往通过“高收益”吸引中老年人及缺乏金融知识的人群将资金汇入虚假的投资平台进行投资，但是等到产品期满时便会发现该产品根本不存在，宣传时的承诺都是虚假的，钱款也打了水漂。消保人士提醒市民，应保持理性思考，不要被高额收益所吸引。投资有风险，高额收益往往伴随着高风险，要对投资项目进行充分的调查和分析，避免盲目跟风。应选择正规、合法的投资机构进行投资，在投资前要对机构的资质、信誉、资金流动性等方面进行全面了解。



资料图片

C 出借银行卡或致判刑

【案例】

小林的初中同学小李联系上他，声称只要将名下的电话卡和银行卡借给彭某某使用2天，就给予小李1100元好处费，并解释借卡的目的是帮其叔叔转账。小林虽然知道银行卡不能给别人使用，难以确保借卡人不会利用其借出的银行卡用于违法犯罪，但为了获得好处费，仍然将自己名下的一张银行卡借给小李使用。后来，公安机关接报立案一起诈骗案件，而犯罪分子用于接收赃款的便是本案中小林的银行卡账户。

经查，涉案的银行卡涉嫌接收被诈骗的赃款合计人民币27万余元，可能涉及犯罪的总流水合计280万余元。小林因出借银行卡的行为，涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪，被公安机关立案查处。

【分析】

案中小林的行为其实是一种“跑分”行为。所谓“跑分”就是专门为电信网络诈骗、赌博等犯罪搭建平台，使用微信、支付宝、银行卡等支付途径将赃款分流洗白的犯罪行为，通常犯罪分子都会借口帮忙转账而租用银行卡。“跑分”过程中帮助洗钱最后涉案的第三方账户将被公安机关依法冻结，将直接影响个人征信，并将受到法律惩处。很多人认为仅仅出借银行卡、手机卡，自己并没有参与诈骗，不会被追究刑事责任，殊不知，这种行为帮助诈骗分子转移了诈骗资金，使被害人的损失难以追回，具有较大的社会危害性。

D “网课退费”诱导买积分

【案例】

近日，张女士收到某网络教育培训平台助教发来的短信，称张女士在该机构缴纳的培训学费可以申请退款，并邀请张女士入群申请。此时，张女士看到群里有人发布已成功退费的信息，从而放松了警惕之心。随后，张女士在“人工客服”引导下，获取可下载APP的链接，按照平台要求下载注册账号，并购买积分作为退费款项。随后，不法分子让张女士在APP链接内购买积分，张女士在购买积分时，发现需绑定个人银行卡。在不法分子诱骗引导下，张女士先购买了100元积分，没过多久到账了199元现金，紧接着张女士又购买了500元积分，不一会卡上又成功到账600元现金。随后张女士放松了警惕，在大额购买了15万元积分后，却迟迟收不到返现信息，此时张女士意识到情况不妙，立刻报警求助。

【分析】

该案例先是不法分子窃取培训机构客户信息，以培训机构的名义，通过电话、短信或社交平台引导消费者加入群聊，再引导消费者下载指定APP，并要求填写个人信息、银行卡资料等进行注册，然后操作网课退费。消费者按照不法分子的引导，购买积分获取返利，在不断得到收益后，放松了警惕之心，从而继续大额购入，导致资金被骗取。

在此提醒广大消费者，在收到来历不明的电话和短信时，应通过官方客服电话、官方网站等多方正规渠道进行核实，不要盲目点开陌生链接，不要随意在手机或电脑下载陌生的APP。

E 信用卡“代客提额”变盗刷

【案例】

信用卡可以带来消费便利，但消费者在“买买买”的同时，也会遇到“不够花”的问题。信用额度提升，成为这部分消费者的迫切希望，不法分子利用这一需求设置骗局。

近日，一种以“代客提额”的诈骗方式悄然兴起。W先生由于消费周转急需一笔资金，刚好注意到QQ群中推送“专业快速提升信用卡额度，1小时内最高提升至10万元”的广告。W先生较为谨慎，本来没有相信，但当看到“办理前无费用，成功后收费”时，想想反正也没什么损失，便主动联系自称与银行有内部关系的诈骗分子办理信用卡提额，并提供身份证照片、卡号等个人敏感信息，结果资料一发过去，W先生就陆续收到3条短信：“尊敬的用户，您在我行预留的手机号码已更改”“尊敬的用户，您已获批信用卡临时增额12000元”“交易提醒：您的信用卡于网上交易支付5000元”，至此W先生意识到上当受骗，立刻挂失报警。

【分析】

警方提醒市民，诈骗分子会以“专业”“快速”“高额”“不成功不收费”为诱饵，请不要轻信，时刻保持警惕。同时，不泄露个人敏感信息，正规银行工作人员不会要求客户提供密码、验证码等信息，如有疑问可直接拨打信用卡上的客服热线进行确认。个人如果打算提升信用卡额度，请务必认准官方渠道，比如通过手机银行APP、客服热线等渠道申请。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠升 整理

创新消保提质效 金融为民显担当

农行青岛分行消费者权益保护工作取得实效

近年来，中国农业银行青岛市分行(简称“农行青岛分行”)积极践行国有大型商业银行社会责任，根植岛城民生，不断完善消保制度体系、规范优化服务流程、注重金融知识宣传教育，认真贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，以维护金融消费者合法权益为核心，以提升客户体验为目标，积极践行“金融为民”的服务理念，不断提升金融工作的政治性和人民性，依法保障金融消费者合法权益，消保服务质效显著提高。

奋进新征程，扬帆再起航。正值3·15国际消费者权益日，农行青岛分行也向社会交出了一份出色的消保“成绩单”，回溯成果，继往开来。

健全消保工作机制 持续提升服务效能

完善消保专项制度，夯实消保工作基础。

一直以来，农行青岛分行一直高度重视消保工作，不断创新消保工作思路和举措，努力构建“全行管消保，全行为消保负责”格局。强化消保工作重视程度。建立各部门、各经营行消保联系人，明确专职消保人员岗位职责，加强消保人员专业性、独

立性建设。将消保工作与业务经营深度融合。

先后建立消费者投诉处理、重大事件应急处置、消保审查、事中管控、事后监督、沟通协调等多项消保机制，为提升消保工作处理质效奠定坚实基础。

积极履行社会责任 常态化开展金融宣教

农行青岛分行长期致力于加强消保工作培训、开展消费者金融知识宣教等工

作，努力提升员工消保意识技能，积极履行社会责任，帮助消费者培育良好的金融消费理念。

农行青岛分行结合客户需求和特点，结合重要时间节点，组织开展面向不同群体的公益性金融知识教育宣传活动。一是创新宣教活动方式。通过录制短视频、制作漫画等方式丰富宣教活动形式，借助抖音、腾讯短视频等新媒体加大宣传力度，助力消费者提高金融素养，树立金融风险防范意识。二是打造金融教育示范基地。金融知识高校走进青岛大学，利用校园平台，通过线上线下，全方位持续开展校园常态化金融知识宣传活动。三是广泛开展普惠金融宣教。在营业网点、农贸市场、惠农通服务点、村委等人流集中场所，设立咨询台，张贴宣传海报，发放宣传折页等形式，宣传推广农户金融重点产品。

优化创新消保服务 不断提升服务品质

农行青岛分行注重强化服务意识，创新服务手段，推进消保服务管理水平再上新台阶。一是持续优化消保服务，在宣教活动和适老化服务等方面不断创新，通过录制短视频、制作漫画等方式丰富宣教活动形式，“小墨说”反诈漫画获中国支付清算协会一等奖；上线推广了“大字版”掌上银行，在辖内网点新增了65周岁以上老年客户专属的“Z”字开头服务叫号功能，网点服务人员能第一时间识别，优先提供服务。同时，还上线了柜面业

务指纹签名技术，作为手工签名、支付密码的补充形式，有效解决业务办理过程中老年人无法签名的实际困难，为老年人或不识字客户提供无感金融服务。二是围绕发展普惠金融，实施普惠贷款业务下沉网点，157个网点开办率达到100%，组织“金融辅导队”上门服务，截至2月末，全行普惠贷款余额270亿元，较年初增长38.5亿元，同比多增19.5亿元，增速16.64%，连续五年获“青岛银行业小微企业金融服务先进单位”称号；牢记服务乡村振兴使命，联合政府创新推出“琴岛”系列贷，成立“乡村振兴服务先锋队”，走村入户开展流动服务，累计投放贷款超50亿元，支持企业超过300家，惠及农户近2万户，有效提升了金融服务的覆盖度、可得性和便利性。“琴岛”系列贷被《人民日报》和中央电视台报道，并获青岛市金融创新一等奖。三是推进金融纠纷多元化解。制定工作指引，积极与青岛市金融消费权益保护协会合作，发挥第三方纠纷调解优势，提高纠纷处置效率。四是增强消费者安全宣传教育。营业网点通过LED滚动字幕、张贴海报、营业大厅视频播放、发放宣传册等各种途径面向大众宣传防诈骗、防盗抢等知识，提高消费者安全保护意识。

下一步，农行青岛分行将用心、用情、用力推进消保服务与管理工作，不断推进全行消费者权益保护工作再上新台阶，将继续贴近人民群众需求，帮助广大消费者更好地防范风险，维护自身权益，共享美好金融生活贡献青岛农行力量。

责编:杨忠升 美编:宋林 审读:侯玉娟

交通银行青岛分行：金融为民践初心 消保先行显温情

交通银行青岛分行始终坚持金融工作的政治性、人民性，积极履行国有大型商业银行责任担当，以提升市民金融生活获得感、幸福感和安全感为己任，聚焦岛城政务民生、消费者保护工作，“专心”为民，“暖心”服务，“创新”引路，以实际行动践行人民金融担当。

完善流程 构建一体化消保大格局

交通银行青岛分行持续贯彻以人民为中心的发展思想，以维护金融消费者合法权益为宗旨，以提升客户体验为目标，持续完善消保工作长效机制。

2006年，全行推行服务规范化、管理、软硬件双提升金融窗口服务水平，入选全市第一批“服务规范单位”；2014年，成立青岛分行消费者权益保护委员会，消保工作由分行高层亲自抓；2016年，全市首家成立消保部的金融机构，分行在当地同业率先发出金融消费者权益保护承诺的倡议书；2017年，全国首家创新推出《员工消保执行手册》，细化基层单位对金融消费者八项基本权益的工作执行……在行业中率先作为，树立起了消保服务的“交行标杆”。

构建“四化”工作机制。通过完善组织架构，管理实现体系化、优化服务流程，措施落实基层化、聚焦客户意见，溯源治理高效化以及健全工作机

制，坚持执行刚性化综合发力，促进形成金融消费者权益保护的有效机制，2014年至2022年监管年度消保评级，连续9年以当地同业第一名的成绩获评“一级行”。

筑牢“三道”消保防线。交通银行青岛分行加强消保制度建设，完善“制防”、加强行为规范建设，发动“人防”、加强金融科技建设，加固“技防”，探索建立完善消保工作长效机制，持续做好风险防控，筑牢金融安全防护墙。

创新路径 打造品牌化服务金招牌

交通银行青岛分行打造普惠金融、养老金融等金融服务特色，将探索和发展“线上消保”“适老金融”作为积极落实国家重大决策部署的职责和使命。

2018年，分行建立了“进百家社区惠万千客户”的线下自主公众教育宣传活动品牌；2020年，分行创建线上公众教育宣传品牌“姣姣说消保”，全国首家在手机银行进行APP直播；2022年8月5日，交通银行青岛分行联合青岛市人社局成功为青岛市首批5个“社银适老服务示范点”揭牌……

笃行与探索，不断铸就品牌化服务的金字招牌。

交通银行青岛分行用20年时间，几代交行人推动民生、政务业务进网点，服务新市民。首家承办社保、医保业务，实

现将140余项市民常用业务嵌入银行柜面、手机银行、智易通等服务渠道，为市民提供全渠道的社保卡申领、参保登记、缴费等功能服务；为正在创业的市民朋友提供无纸化核查、审批流程短的线上普惠融资产品。

持续推进敬老、尊老举措，服务老年客户。首批设立“社银适老服务示范点”，为到达退休年龄、即将退休但无工作单位的市民朋友提供“到龄提醒”“退休帮办”等服务，为到网点办理退休业务的客户提供“电子退休证”“荣退仪式”等权益服务。统一制作适老服务的“一套操作手册”，发起适老服务的“一份承诺”，在20余家网点设立“蓝气球”敬老角。

自主创新研发智易通社银发卡一体机，办卡时间由原先的几十分钟缩短到5分钟，该创新获得了“实用新型”国家专利，国家人社部和山东省人社厅曾专程派员来青调研观摩。实现线上申领社保卡功能，首家上线了二代社保卡批量换同卡号三代社保卡的无感升级业务。

接连落地 持续丰富消保实践新内容

3月2日，交通银行青岛分行举办了“小小银行家之3·15特别活动”。小朋友们来到青岛分行营业部，由金融志愿者带领小朋友们参观了营业部厅堂，并现场举行了金融知识小课堂。现场小记者们与工作人员积极互动，有问有答，现场氛围

十分热烈。通过此次活动，切实提升了少年儿童金融素养，为树立良好的金融体系播下种子。

为维护金融消费者合法权益，提升消费者金融素养，3月9日上午，交通银行崂山支行在利群崂山金鼎南广场开展3·15金融消费者权益保护教育宣传活动。金融志愿者现场向广大市民普及金融消费者八大权益等金融知识，同时走进商圈向商户及老年消费者讲解防范风险，倡导理性消费。支行以厅堂为宣传阵地，通过悬挂条幅、张贴海报、摆放宣传折页等方式，向厅堂客户普及个人信息保护、纠纷化解等金融知识。

看着小品就能轻松学到防范诈骗金融要点，参与金融3·15宣传活动可抽取奖品……一场别开生面的“汇聚金融合力‘调’出和谐消费新风尚”3·15特别活动，3月12日在市区南区湛山社区党群中心成功举办，交通银行青岛分行以多种形式，积极向现场群众普及金融知识。随后，在湛山社区党群服务中心会议室，交通银行青岛分行作为消费者保护宣传活动承办方之一，精心组织工作人员编排并上演了一场纠纷调解案例小品，讲述了刘大爷多次秒杀购物“薅羊毛”结果被诈骗9000多元的故事，让居民们了解到网上购物贪小便宜可能会吃大亏的后果。交行人员的精彩表演博得热烈的掌声，大家轻松看小品的同时学习了防诈要点。

责编:杨忠升 美编:宋林 审读:侯玉娟