

指导单位：上海银监局  
主办单位：上海市银行同业公会  
新民晚报社

## 保护金融消费者权益宣传月

# 和谐金融 诚信服务

## 上海银行业“保护金融消费者权益宣传月”专题活动

上海市银行同业公会作为行业组织，对金融消费者权益保护工作向来重视，并把保护金融消费者权益放在自身工作的重要位置。作为行业组织，公会在第十届理事会成立后不久就组建了上海银行业金融消费者权益保护专业委员会，并将于近期发布《上海银行业服务收费自律公约》、《上海市商业银行营业网点信息发布规范公约》等致力于保护金融消费者权益的行业自律规定，公会充分发挥行业自律功能，倡导各会员单位积极开展金融知识普及宣传，努力营造符合上海国际金融中心建设要求的优质服务环境，树立上海银行业良好的社会形象和行业新风。

值此“3.15”国际消费者权益保护日到来之际，在上海银监局的指导下，由上海市银行同业公会发起、各会员单位参与的主题为“和谐金融 诚信服务”——上海银行业“保护金融消费者权益宣传月”专题活动今日启动。公会希望借助活动的开展，能积极主动了解金融消费者需求，通过持续的消费者金融知识普及宣传，主动践行社会责任，在金融消费者公众教育和权益保护方面开展更加扎实有效的工作，营造和谐、诚信的金融服务环境，不断提高金融消费者的满意度，提升银行业服务水平，促进上海银行业健康发展，为上海国际金融中心建设做出努力。

### 银行卡篇

#### 一、如何安全使用信用卡？

(一) 刷卡时，请不要让卡片远离您的视线，以避免卡片被误用或盗刷。

(二) 为保障您的权益，请不要随意在空白或未填妥金额的签账单上签名。

(三) 签名前，请确认签账单所列卡号、金额、消费币种是否正确，若有误，应要求收银员当面销毁凭证，并取消原交易。

(四) 交易完成后，请确认收银员交还给您的卡是本人的信用卡，并保存签账单，以便日后与账单核对。

(五) 防止卡片被盗刷。如对于任何一笔信用卡交易有疑问，应及时向银行客服中心查询；如发现卡片丢失或被盗，应马上联系发卡行并办理挂失手续。

(六) 警惕电话、手机短信及网络诈骗。切记不要将个人信用卡卡号、有效期、密码、卡片背面签名栏末三位数字等非常重要的信息透露给他人；不要登陆不明支付平台，谨防虚假支付网站；不要回复可疑电子邮件或提供个人账户信息。

(七) 切勿使用信用卡进行套现等交易。POS机刷卡套现或网络交易套现一经发现，银行将会对相关信用卡采取降低额度、冻结等措施，并会影响个人信用记录，情节严重的，还可能导致法律后果。

#### 二、金融IC卡简介

(一) 什么是金融IC卡？金融IC卡又称芯片银行卡，是以芯片为介质的新一代银行卡，它采用国际先进的智能卡技术，符合人民银行PBOC2.0标准。

(二) 金融IC卡（芯片卡）和传统银行卡（磁条卡）相比有什么优点？

与传统的磁条卡相比，金融IC卡内置芯片，安全性高、卡内敏感数据难以被复制，不易被伪造；金融IC卡具有普通磁条银行卡的所有金融功能，而且卡片容量大，存储安全，能够提供身份认证、会员管理和积分管理等智能化功能；金融IC卡具备电子现金账户，支持脱机小额支付，提升交易速度、节约通信成本。

### 上海银行业积极开展“保护金融消费者权益宣传月”专题活动

和谐金融 诚信服务——上海银行业“保护金融消费者权益宣传月”专题活动，于2012年3月15日启动，为期一个月。

宣传月活动将采用集中活动日和主题活动宣传月相结合的形式。

#### 3·15集中活动日内容

一是将有本市100个银行网点设摊进行金融消费者权益保护和金融知识方面的宣传，分发资料，接受金融消费者咨询，开展金融知识普及活动。1000个银行网点向金融消费者发送宣传折页，张贴活动宣传海报。各会员单位银行网点门楣屏统一显示：和谐金融 诚信服务——积极参与上海银行业“保护金融消费者权益宣传月”专题活动内容，扩大社会影响，增进公众认知。二是上海市银行同业公会参加市消保委发起的“讲诚信、保安

全、促消费”活动倡议，并组织相关会员单位参加倡议与承诺活动。

#### 主题活动宣传月内容

本市1000家银行网点将持续开展为期1个月的金融消费者权益保护和金融知识方面的宣传，各会员单位积极参与在主题活动月期间启动并持续开展的各项工作，其间将收集客户对银行服务满意度评价，以及改进服务质量方面的意见建议，并倡导银行组织开展客户满意度调查，为公会出台《上海银行业金融消费者权益保护状况报告》征集社情民意和客户数据。

#### 年内持续活动内容

年内，上海市银行同业公会还将重点围绕金融消费者权益保护和金融消费者知识普及开展系列活动。计划起草《上海银行业

金融消费者权益保护公约》，编撰出版金融知识普及读本，完善《金融消费者投诉案例库》，开展银行业金融消费者权益保护状况调研，形成年度性的《上海银行业金融消费者权益保护状况报告》，并将持续开展在沪主要商业银行客服热线服务质量第三方按季监测工作，通过及时通报披露，促进银行客服质量的进一步提高。年内还计划推动各会员单位开展学生金融知识普及系列讲座，邀请金融专家送讲座进学校、进企业、进社区、进商务楼宣传防范电信诈骗、安全使用现代金融工具、投资理财及金融风险知识等活动。倡导“3·5”学雷锋活动常态化，鼓励各会员单位组织建立上海银行业金融消费者权益保护志愿者队伍，常年服务，创设品牌，成为上海银行业履行社会责任的有效组织载体。

### 网上银行篇

#### 一、网购安全8大招

网上购物因其价廉物美，方便等优势越来越受欢迎，尤其对年轻消费来讲，这更是种潮流。为更好地享受网购给我们带来的乐趣，在进行网购时，安全应始终放在第一位。

银行专家传授8大招数，确保网购安全：

**第一招：**选择可信任的网站进行购物。建议确认商户的固定电话（而不是手机号码）以及邮寄地址（而不是邮箱地址），验证商户的真实可靠性。

**第二招：**使用安全的网站。在支付页面进行支付时，留意网页地址的前缀变为“https://”，并且IE浏览器右下角状态栏上显示 图案，这些标志表明交易受到加密措施的保护；如果 标记出现在网页上，那一定是骗子制作的假标记。

**第三招：**注重保护个人信息。建议查看网上商户的隐私保护条款，了解商户收集了哪些有关客户的信息，以及这些信息如何被使用。

**第四招：**保存订单及销售条款。由于购物网页随时有可能更换，建议将订单及网页上有关消费保证的事项，包括送货时间、客户服务、退货办法等打印出来（或存档），万一受骗，及时向工商管理部门举报。

**第五招：**定期检查对账单。如果发现可疑交易，应立即联系银行。

**第六招：**妥善处理银行账单。不要随意丢弃银行卡账单及其它票据，

应彻底销毁它们，避免不法分子在垃圾桶里找到它们，进而获得客户的账户信息。

**第七招：**保护好自己的银行卡。千万不要随意放置银行卡，尽量不将卡片给他人，也不要让他人复印卡片的背面。建议专门用一张信用卡进行网上购物支付。

**第八招：**防范账户被盗用。不要将自己的银行卡号、有效期、密码等信息透露给虚构卖家。不要登录卖家诱导的支付平台，谨防虚假支付网站。

#### 二、个人网银信息安全的“四项”注意

个人网银信息安全至关重要，平时应加强关注和维护：

(一) 注意管好账户密码  
账号和密码是网上银行安全保障体系中最核心的信息，一旦泄露，银行资金就有可能被盗用。因此务必做到：1.自己分开保管账号和密码，不透露给其它任何人；2.不使用易被猜测的密码；3.不在银行网上银行系统以外的其他网站输入您的账号和密码；4.不将银行账号和密码等信息储存在联网的计算机上，以及电子邮件中；5.不定期修改您的银行账号密码。

(二) 注意防范“钓鱼”，须看清网站网址

为了防范虚假网站和钓鱼网站盗取您的银行账号和密码，提醒您务必注意以下几点：1.认清各家银行网名和网站，建议您将常用的银行网站添加至收藏夹，并直接访问，不要通过其他网站链

接进行访问；2.在进行网上支付交易时，在您输入卡号和密码的页面上，请您确认浏览器地址栏里的银行地址。

#### (三) 注意保护个人电脑防侵入

为了防止因客户的计算机受到病毒及电脑黑客的威胁而造成在使用网上银行时的不安全，银行计算机安全专家提醒客户做好日常计算机保护工作：1.设置Windows登录密码；2.使用Windows XP的客户，打开Windows XP自带的防火墙，关闭远程功能；3.定期下载安装最新的操作系统和浏览器安全程序或补丁；4.安装反病毒软件和防火墙软件，并及时升级更新；5.长时间无人操作电脑时，中断计算机网络连接或关机；6.专业版文件证书不要备份在电脑硬盘或邮箱中；7.防范木马病毒，不要在使用网银的计算机上安装各种来历不明的软件。

#### (四) 注意提升安全意识

随着科技的发展，金融网络犯罪手法层出不穷，但所有的金融网络犯罪根源在于盗取客户的账号和密码。尽管银行在安全方面采取了各种措施，保障了银行交易系统的安全，但您的账号和密码的保管也有赖于您的安全风险意识和行为。为此，请您谨记：1.不要在公共场所、公用网络上使用网上银行；2.每次使用网上银行后，及时退出；3.切勿向他人透露您的用户名、密码或任何个人身份识别资料；4.如果客户个人资料有任何更改（例如，联系方式、地址等有变动），请及时通过银行修改相关资料；5.定期查看您的交易，核对对账单。

### 理财篇

#### 一、理财基础知识之产品分类

常见银行理财产品的分类有以下5种

(一) 按风险程度分类

低风险产品：国债、存款、货币基金、理财产品（保证收益型）等。

中低风险产品：债权型基金、理财产品（保本浮动收益型）等。

中等风险产品：理财产品（债券或结构类非保本浮动收益型）等。

中高风险产品：股票型基金、理财产品（股票类或信贷资产类非保本浮动收益型）。

高风险产品：股票、期货、期权等。

(二) 按照货币分类

分为人民币和外币类产品。

(三) 按照收益类型分类  
分为保证收益类、保本浮动收益类和非保本浮动收益类。

(四) 按投资标的分类  
分为货币类、债券类、股票类、信贷资产类、结构类、代客境外理财类（QDII）、组合投资类等等。

(五) 按产品到期时间分类  
分为有固定到期日和无固定到期日理财产品。

#### 二、选好理财产品关键标准适合自己

近年来银行发行理财产品数量激增，理财产品种类也日渐丰富，在为老百姓增加投资渠道的同时，过于专业的投资品种也经常让投资者无所适从。“兵无常形 水无常势”，没有最好的理财产品、只有最合适的理财产品。

银行理财专家提醒，只买适合自己的最为重要。通过对市场上各类产品的风险收益分析，实际上并非所有的理财产品都适合每位投资者，应先了解自身情况，再买相应的产品。

比如对流动性有不同要求的投资者，可以选择不同期限结构的产品来满足。对流动性要求较高的投资者可以选择开放式产品和期限较短产品，对流动性要求不太高的投资者可以选择期限较长的产品。另外，对流动性要求较高的客户还可以选择含有某些条款的产品，如含有提前赎回条款、可质押贷款条款的产品，通过提前赎回、质押贷款等方式获得流动性。此外，“滚动型产品”每期的投资期限一般较短，投资者在产品到期后，可以选择将资金购买下一期产品，也可以选择将资金提出，也比较适合对流动性要求较高的投资者。

#### 本期供稿单位：

工商银行上海市分行、浦发银行上海分行、招商银行上海分行、中信银行上海分行、光大银行上海分行



上海市银行同业公会  
Shanghai Banking Association