

上海银监局全年阻止诈骗 476 起 避免损失 9000 余万 围追堵截电信诈骗见成效

《百姓金融》版由上海市金融办、人民银行上海总部、人民银行金融消费者权益保护局、上海银监局、上海证监局、上海保监局、市公安局、市检察院、市高院、市工商局、新民晚报社、中国建设银行上海市分行联合推出。

上海银监局不断探索，扎实推进多层次消费者权益保护工作开展，积极构建消费者宣传教育长效机制，强化上海银行业消保工作的常态化和规范化建设见成效。全年，光是辖内机构堵截电信诈骗便有476起，避免客户损失9453.7万元。

规范管理由内而外

上海银监局构建了“分区、双录、三公示”的网点管理标准，督促辖内机构严格落实理财及代销产品

与存款业务的分区规定，进一步细化销售同步录音录像的合规标准，加强对产品、员工资质和网点离职人员的公示，切实强化基层网点、基层员工的销售行为管理。

通过收费专项检查及后续整改评估，上海市银监局进一步推动辖内银行完善服务收费管理体系，提高收费的规范性，主动精简收费项目和标准。截至2015年三季度末，辖内中资银行业机构行均收费项目较2011年末减少77项，比上年末下降28项。

上海市银监局还制定下发《关于规范银行业从业人员参与民间融资、非法集资、违规销售等问责事项的通知》，明确银行对违规从业人员给予开除、解除劳动合同的具体事项及要求，划定关于开除、涉刑人员

的行业禁入红线，设定其他严重违规人员的问责下限，要求银行根据该通知要求修订员工违法违规处罚制度及相关合同条款，以适当形式明示、告知员工并严格执行。

此外，上海市银监局拟写了“购买理财产品须四问”等3段宣传提示语，在辖内银行网点LED屏、网上银行和手机银行等自助渠道向广大银行客户发布，帮助消费者分辨、识别、防范理财投资风险。在下发的《关于进一步防范和打击电信网络诈骗违法犯罪活动的通知》中，要求各银行从加强新型电子支付工具风险评估、严格落实“四询问一告知”、重点关注首次网银大额转账客户、充分发挥涉案账户快速查询优势等四个方面，最大程度阻截营业网点电信网络诈骗，维护消费者资金安

全。对于近期不法分子利用伪基站技术冒充银行向持卡人发送虚假短信、通过“钓鱼网站”实施网络盗刷等新风险，持续向公众进行风险提示，广泛普及识骗知识，提升消费者自我保护能力。

全方位多渠道宣传

上海市银监局下发的《关于在沪商业银行营业网点消费者宣传教育工作的指导意见》中，从网点宣传教育工作机制、标准服务流程和话术等方面，提出9项具体要求。同时，按照银监会总体工作部署，在每年9月份开展为期一月、多渠道、全方位的“金融知识进万家”宣传服务月活动。2015年，辖内2800余家银行网点参与该活动，投入宣传人员3万余人次，发放宣传材料

67万多份，发送短信微博、微信170多万条，各类媒体报道、公益广告515次。此外，还与部分银行及社会组织合作开展“老年人金融知识普及”、“上海市中学生金融教育进校园”、“神探贝妮”儿童理财漫画系列活动等。

据不完全统计，上海市银监局辖内共10家机构增配了投诉处理专职人员31人，13家机构高管层已参与过接访，累计接访32件，接待人数59人次，各机构全年针对投诉中发现存在问题的行为和人员，累计问责409人次，罚款金额52万余元。此外，2015年6月以来，上海银行业消费者纠纷调解中心开展调解的投诉纠纷共16件，比去年全年上升167%。其中，成功9件，调解成功率56.25%。 本报记者 钟喆

如何看穿E时代的电信诈骗？

“我的账户积分可以兑换现金了？”所谓“银行”发来短信：称你的银行账户积分已满10000分，可兑换5%的现金，但需要登录wap.cicyb.com进行兑换或者其他网站进行兑换。你会相信？

如果你登入该网址进入页面，按照网页上的填写要求，输入银行卡账号和密码以及手机收到的验证码，那么你就上当了。这是诈骗分子冒充银行向被害人发送积分兑换短信，要求被害人填入兑换网址内信息后，从而进行诈骗。

“我的钱怎么突然不见了？”银行发来短信：显示有笔钱支出（购买了理财产品），一查余额确实少了这笔钱。之后没多久接到一个电话，称其购买了Q币直冲或者称在拍拍网购买了游戏点卡，并称如果不是本人操作，可以退款操作，但要求其将稍后收到的银行发来的验证码告诉对方，如果你告诉了他，那么你就上当了。诈骗分子将资金购买理财产品，造成受害人账户内钱被盗假象，继而有用某商户名义谎称帮助受害人追回被盗钱款，进一步取得信任后，得到验证码，最终达到诈骗目的。

还有很多以推荐股票为名实施虚假信息，以提升信用卡额度为名的虚假信息，以谎称银行工作人员



绍波画

或者法院检察机关为名的虚假电话等等案例不胜枚举，市民一旦碰到此类信息、电话，一定要有防患意识，避免上当受骗。

相关人士介绍，电信诈骗已经升级为5.0版本。市民防范电信诈骗需要记住这四招：

一是不理睬不相信 账户可以开通相关业务安全提醒功能，遇到

需要提供验证码的情况时，切勿理会，守住资金安全防线，必要时可咨询相关银行验证真伪。如果发现账户有任何问题不要接听电话，直接拨打银行客服热线，不要相信任何所谓的退款退货和自称商户或者银行工作人员的人。

二是不转账不汇款 “安全账户”是陷阱，“涉嫌洗钱”是恐吓。市

民千万要警惕！一旦对方要求你转账到所谓安全账户，一定不要相信。

三是在他人授意下随意开通和操作手机银行、网上银行和电话银行 网银的登录用户名不要用身份证号码，要用英文+数字的用户名；定期修改网银密码，别怕忘了，忘了可以通过手机重置。妥善保管“电子银行口令卡”、“U盾”、“K宝”、网银盾、“E令”、短信验证码等密码服务、身份认证工具，切勿透露给他人。

四是不泄露自己的账号和密码 设置账户密码时，尽量不要设置身份证里连续6位号码、123456、334455这类过简单密码。

“收到银行带有链接的短信不要轻信，要进行判别或拨打（不是回拨）银行客服电话进行咨询；一旦发现自己被骗，要立即报警，提供短信内容或者相关信息，以备公安机关取证，同时根据自身情况，如果信息已经泄露可以选择拨打对应银行客服热线，对自己的账户做挂失，确保自己的资金暂时安全再到银行柜面上办理相应业务。”相关人士提醒，在这样一个电话诈骗趋于网络化的年代，市民在日常生活中一定要多留心，天下没有免费的午餐，不要轻易相信一些给你好处或者诱导你输入验证码等类似的短信或者电话，要提高自己的防范意识，让诈骗分子无空子可钻，扼杀在摇篮里。

通讯员 汪钱淡 本报记者 钟喆

2015年以来，工商部门陆续查处了系列侵犯消费者权益案。案件当事人因未经消费者同意，擅自收集、使用消费者个人信息，侵犯了消费者个人信息应受法律保护的权利，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定。

经查这些案件有如下特点：

一是未经消费者同意，收集消费者信息。违法当事人为拓展业务，发展客户，通过向他人购买的方式收集包含有姓名、电话号码、家庭住址等内容的消费者个人信息，并组织业务人员按名单信息逐一电话推销。

二是电话推销的内容均为各种形式的理财产品。而且所谓理财产品的来源复杂，风险隐患大。

三是推销方式普遍夸大其词。如声称“百分百本息安全”、“无风险”等。

工商部门特此提醒，消费者在加强保护个人信息的同时，保持对各种电话推销的应有警惕，防止偏听偏信，上当受骗。

钟喆

谨防电话推销理财产品

违法代客贵金属理财应承担法律责任

轻信他人

一日，韩某经人介绍，在自称甲贵金属经营公司市场部总监的李某带领下至甲贵金属经营公司上海分公司营业处签署《客户协议书》，协议约定：甲贵金属经营公司为广东省贵金属交易中心的注册会员，韩某可通过电话或网络系统与甲贵金属经营公司进行贵金属现货交易及贵金属现货电子交易业务，交易标的为广东省贵金属交易中心提供的交易平台上进行交易的所有品种；甲贵金属经营公司及其工作人员均不得与乙方私下达成交易，以利益共享、风险共担为承诺，利用客户资金从事代客理财业务，不得对客户进行类似收益保证的承诺。韩某当日还签署了盖有“甲贵

无资质从事期货或类期货交易、接受客户全权委托、伪造行情欺诈客户……近年来，上海法院受理多起因金融消费者和投资者参与贵金属市场

交易发生资金损失而起诉维权的案件。这些乱象扰乱了金融市场有序运行，逃避了政府部门监管，最终损害了金融消费者和投资者的利益。

金属经营公司上海分公司”字样公章的《资产管理协议》和《投资咨询合同》，约定：甲贵金属经营公司为韩某提供专业化理财服务，委托资金为12万元，委托期限为6个月，预计资产管理的年收益为24%，公司承诺保本，若出现损失由公司承担。协议签订后，李某及甲贵金属经营公司上海分公司员工龚某为韩某办理了开户、入账等相关手续。当天下午，韩某投入账户资金12万元，李某负责独立操作。

没成想，2个月后，该账户亏损10万余元。韩某向甲贵金属经营公司上海分公司追讨损失未果，遂诉至法院。

讨回公道

审理中，甲贵金属经营公司上海分公司辩称，韩某所持资产管理协议上的公章系伪造，公司从未与其签订过委托理财协议，李某也不是公司员工。

经查，甲贵金属经营公司的经

营范围为：贵金属及黄金制品的经营；投资咨询服务。李某在公安机关调查中陈述其与甲贵金属经营公司上海分公司负责人相识，平时带客户去开户，合同文本均由该分公司提供，印章也由该分公司员工加盖。

本案中，上海市第二中级人民法院作出民事判决：韩某与甲贵金属经营公司上海分公司签订的《资产管理协议》及《投资咨询合同》均为无效；甲贵金属经营公司上海分公司应向韩某支付款项72542.58

元；甲贵金属经营公司上海分公司的财产不足清偿上述支付义务的，不足部分由甲贵金属经营公司承担。甲贵金属经营公司及其上海分公司不服一审判决提起上诉。上海市高级人民法院终审判决：驳回上诉，维持原判。

相关人士介绍，从事贵金属交易服务的公司因对经营场所、工作人员等管理不严，导致客户在尽到合理注意义务的情况下，仍有理由相信其与该公司成立委托理财关系的，该公司应当向客户承担由此产生的法律后果。无资产管理业务资质的公司擅自开展受托理财业务属于违法行为，其与客户签订的委托理财合同应属无效，公司应承担客户的资金损失。客户自身存在过错的，也应分担部分损失。 本报记者 钟喆