

# 识别非法金融广告 理性消费依法维权

编者按

又到一年“3·15”,如今金融消费者权益保护已成为社会关注的焦点。近年来,人民银行盐城市中心支行践行金融为民理念,始终关心关注金融消费者合法权益,携辖内金融机构,强化资源统筹协调,主动创新作为,推动辖内金融消费者权益保护工作再上新台阶。本报今日开设专版,进一步普及金融知识,提升公众金融素养。

## 擦亮双眼,识别非法金融广告

生活中,我们常常可以见到贷款、理财等金融相关的广告宣传行为。在方便人们获取信息的同时,部分不法分子利用多种渠道平台投放非法金融广告,误导甚至诱骗金融消费者参与非法金融活动。对此,我们要擦亮双眼,认清非法金融广告本质,谨防上当受骗。

### 问题一:发布金融广告需要哪些资质?

**答:**  
《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》规定:金融行业属于特许经营行业,不得无证经营或超范围经营金融业务。未取得相应金融业务资质的市场主体,不得开展与该金融业务相关的营销宣传活动。金融产品或金融服务经营者进行金融营销宣传,应当具有能够证明合法经营资质的材料。银行业、证券业、保险业金融机构以及其他依法从事金融或与金融相关业务的机构应当在国务院金融管理部门和地方金融监管部门许可的金融业务范围内开展金融营销宣传活动,不得开展超出业务许可范围的金融营销宣传活动。

### 问题二:金融营销宣传活动有哪些禁止行为?

**答:**  
《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》规定:  
1.不得非法或超范围开展金融营销宣传活动;  
2.不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或金融服务进行营销宣传;  
3.不得以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动;  
4.不得利用政府公信力进行金融营销宣传;  
5.不得损害金融消费者知情权;  
6.不得利用互联网进行不当金融营销宣传活动;  
7.不得违规向金融消费者发送金融营销信息;  
8.不得开展法律法规和金融管理部门认定的其他违法违规金融营销宣传活动。

### 问题三:常见的涉嫌非法、虚假金融广告有哪些特征?

**答:**  
常见的涉嫌非法、虚假金融广告通常具有以下特征:  
1.承诺“投资理财回报显著高于同期基准利率”;  
2.承诺“投资回报率10%以上”;  
3.承诺“百分百本息保障”;  
4.承诺“无须征信报告,只要一张身份证,即可24小时放款”“无征信秒过”;  
5.没有标明“投资有风险”字样;  
6.没有显著标明“广告”字样;  
7.利用监管机构、学术机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象做推荐、证明。

### 问题四:如何识别违规金融广告、远离非法金融活动?

**答:**  
1.查询金融广告主是否取得相应的金融业务资质,询问推销人员是否具备从业资格证;  
2.核实金融广告内容在形式和实质上是否一致,是否存在以投资理财、投资咨询、贷款中介、信用担保、融资租赁、典当等名义非法吸收存款、发放贷款行为;  
3.查看广告是否对金融产品或服务可能存在的风险以及风险责任有合理提示或警示,如标明“投资有风险”字样等。互联网平台上发布的金融广告是否具有可识别性,是否显著标明“广告”;  
4.查询广告是否对金融产品或服务

的未来效果、收益或者与其相关的情况违规作出保证性承诺,明示或暗示保本、无风险或保收益。在未提供客观证据的情况下,是否夸大或者片面宣传金融服务或产品的过往业绩;

5.核实广告是否违法利用学术机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象做推荐、证明,是否涉及国家法律法规和行业主管部门明令禁止的违法活动内容。

## 提高警惕,远离违法违规代理维权

近年来,一些不法分子打着为消费者维权的旗号,通过抖音、微信等平台四处招揽生意,声称可帮助维权,以维权之名行非法牟利、诈骗之实。此类代理维权行为挤占正常维权渠道和监管资源,扰乱金融市场秩序,侵害消费者合法权益,危害社会稳定。

### 问题一:互联网金融领域的违法违规代理维权的特征表现有哪些?

1.误导性营销宣传。信息发布方通过网站、论坛、视频直播、社交平台、电子商务等各种网络途径发布误导性的金融代理维权信息,维权内容明显超出金融服务协议赋予消费者的经济补偿权利。这些维权信息内容的典型关键词通常有:“专业反催收”“逾期铲单”“代理免除债务”“追讨证券期货投资损失或咨询服务费”“全额免息”“提前全额退保”“征信修复、洗白”等。

2.虚构、隐瞒或不实披露代理维权相关信息。如:冒充律师或法律工作者,不提供或提供虚假的身份、注册地、住址等信息,无代理权限、未明确具体的代理权限或代理权限不清晰等。

3.虚构或夸张宣传代理维权成功案例。信息发布方以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等宣传为噱头,重复使用或虚构多个情节高度雷同的代理维权成功案例,欺骗或诱导消费者签署代理维权协议等。

4.维权手段涉嫌违法违规。代理维权方利用政府信访部门、金融监管部门等提供的维权途径,教唆消费者无视金融服务合同约定的相关争端解决措施,采用涉嫌违法违规的维权手段,提出超出金融服务合同约定的补偿要求;教唆消费者提供夸大或虚假的证据;阻断消费者与金融机构、相关监管部门直接进行沟通协商的路径等。

5.违规收集、使用个人信息。代理维权方违规或在未获得消费者同意的情况下,收集消费者身份、金融账户、购买金融产品或服务的记录、家庭住址等个人敏感信息,并擅自使用消费者个人信息办理相关金融业务,甚至将这些信息转卖牟利等。

6.违规高额收费。代理维权方向消费者收取高比例的代理费用,强行搭售或诱导消费者购买与其自身需求并不符合的金融产品,甚至非法截留、侵占消费者的维权退还资金等。

### 问题二:代理维权主要危害有哪些?

#### 1.泄露个人及家庭隐私

不法代理维权组织取得消费者委托后,会要求消费者提供身份信息、通信住址、金融账户、贷款合同等敏感信息,个人信息存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险。近年来,全国已经发生多起消费者维权不成反被电信诈骗、倒卖金融信息的事件。

#### 2.危害客户财产安全

不法代理维权组织利用消费者金融基础知识薄弱的漏洞,要求消费者签订全权代理合同,收取高达几千甚至几万元的代理维权手续费,甚至远高于客户正常损失。有的不法代理维权组织还会诱导消费者购买所谓高收益理财产品,甚至恶意使用消费者个人信息用于信用卡套现、小额贷款等业务。更有甚者,有些不法代理维权人收取费用后卷款潜逃,以维权之名行诈骗之实。一旦落入骗局,消费者资金损失将难以挽回。

#### 3.可能涉嫌违法犯罪

不法代理维权组织教唆或指使消费者为达到目的而虚构事实,编造理由,伪造证据资料,甚至在其怂恿下违法干扰经济社会生活秩序,存在违法犯罪的风险。

此类违法违规代理维权行为不仅严重扰乱金融市场正常秩序和金融机构的正常经营,还可能滋生出其他相关违法犯罪,危害社会稳定。对此,郑重提示广大金融消费者:

1.理性购买金融产品。金融消费者要树立正确的金融消费理念,在购买金融产品或服务时,应当通过正规渠道了解贷款利率、融资成本、还款期、逾期罚息、抵押、担保、保险责任、现金价值、罚息异议申请等金融相关概念,详细阅读合同文本、协议条款、产品说明书等资料,确保自己完全理解金融产品或服务内容并能够承担相应的风险后再购买。

2.依照有关法律法规的规定和金融服务协议约定,通过正规渠道维护自身合法权益。对购买的金融产品或服务有疑问或不满意的,可直接向金融机构提出合理诉求、协商解决;对金融机构的处理结果不满意的或认为金融机构侵犯自身合法权益的,可依法依规向金融监管部门进行反映或通过正规司法途径解决。

3.金融消费者要增强相关风险防范意识,警惕并自觉远离违法违规代理维权陷阱,任何时候都要妥善保护好个人信息。金融消费者正在参与违法违规代理维权或曾受到违法违规代理维权伤害的,应立即终止与代理维权方的合作,保存好相关证据,并向公安机关报案。金融消费者切勿加入由代理维权方组织的违法违规活动,如:提供虚假信息、捏造歪曲事实、伪造或以非法手段获取证据、为非法活动提供场地或资金支持等,避免触碰法律底线。

## 交通银行盐城分行

### 走进商圈普及基础金融知识



□张敏

为做好“3·15”消费者权益保护工作,提高宣传活动的针对性和有效性,交通银行盐城分行走进中茵海华广场,开展金融知识进商圈宣传活动。

活动中,该行工作人员通过在广场内摆放宣传海报、向来往市民发放宣传折页的方式,积极宣传个人征信保护、数字人民币等方面的基础金融知识。同时,该行

工作人员还现场介绍了各种识别假币的方法,提升了金融消费者防伪、鉴伪能力,并通过以案说险,讲解了虚拟货币投资骗局、套路贷、非法集资、电信网络诈骗等违法犯罪的“套路”,警示金融消费者远离非法金融广告。

活动现场,该行特意设置了有奖竞猜环节,将基础金融知识融入有奖竞猜环节,活跃了现场气氛,取得了较好的宣传效果。

## 江苏银行盐城分行

### 提供优质金融服务为民解难

□陈之佳

“我们想换钱,不知道你们银行收不收硬币,数量有点多,有两万多个。”面对两位想要兑换硬币的老人,面对两万多枚硬币,江苏银行盐城分行一网点负责人不但没有推脱,还积极协调,带领网点运营主任、客户经理紧急增援。最终,经过2个多小时的努力,准确无误地将所有硬币清点整理完毕。

这样暖心的场景在江苏银行盐城分行时有发生。近年来,江苏银行盐城分行锚定“汇聚全行力量,做好客户守护与陪伴”目标,持续推动“银行立场”向“客户立场”转变,始终坚持将人民满意作为金融工作的出发点和落脚点,在提升客户服务体验上取得了实实在在的成效。

为患有严重心脏病、肺气肿等疾病

的老人提供上门金融服务,精心策划举办老年人专属免费理发活动,邀请客户携子女开展元宵主题活动,走进农贸市场提供残损人民币兑换服务,走进企业面向企业财会人员宣讲公司账户防骗知识……一场场用心的知识宣讲,一幕幕暖心的服务画面,不但向金融消费者普及了基础知识,强化了金融消费者的理性消费观念,提升了金融消费者的依法维权意识和能力,也展现了江苏银行盐城分行的责任担当。

站在广大群众的立场上,才能更好地为广大群众服务。如今,“践行金融工作的人民性”已经成为江苏银行盐城分行干部职工的共识。该行干部职工也在用实际行动践行“同理心”+“共情力”,用优质的金融服务助力解决经济堵点、社会痛点和百姓难点。

## 浙商银行盐城分行

### 聚焦重点人群提升宣传质效

□朱洪萍

连日来,浙商银行盐城分行紧紧围绕“权利 责任 风险”主题,开展系列消费者权益保护宣传活动,精准高效普及金融知识,提升公众金融素养。

稳扎稳打,依托厅堂宣传。该行利用营业网点室外LED显示屏,统一播放宣传标语:“树立风险防范意识 理性消费依法维权”“识别非法金融广告 谨慎选择投资渠道”;在金融知识公共教育区,放置宣传折页,内容包括防范电信网络诈骗、安全支付、个人金融信息保护等基础金融知识,指定专人坐堂解答客户咨询,回应客户关切。

走进社区,引导理性消费。3月4日,该行大丰支行走进大丰区阳光城市小区,面向小区居民及小区周边的个体工商户

开展金融知识宣教,内容包括安全理财、个人征信、防范电信网络诈骗等方面,引导消费者理性投资,明白“自享收益”的同时,也要“自担风险”。

走进学校,关注在校学生。3月14日,该行走进盐城生物工程高等职业技术学校,提醒广大在校学生树立正确的消费观念,提高网贷风险防范意识,不可以非法买卖、出租、出借电话卡、银行账户、支付账户、互联网账户等,并普及消费者八大基本权利。

走进企业,聚焦企业员工。3月13日,该行走进江苏金锐达汽车配件有限公司,提醒企业员工“征信修复”不可信,若遇到征信维权问题,可以向金融机构或人民银行寻求帮助,并介绍了识别非法金融广告的知识,提醒企业员工一定要擦亮双眼,谨防上当受骗。

## 响水中银富登村镇银行

### 多措并举提升消费者风险防范意识

□王浩浩

为进一步提升金融服务水平,积极引导金融消费者合法合理、理性有序地维护自身权益,连日来,响水中银富登村镇银行围绕“普及消费维权知识 提升风险防范意识”主题,积极开展2023年“3·15”国际消费者权益日宣传活动。

活动中,该行结合实际情况,立足营业网点,辐射周边区域,通过开展全方位、多元化的金融知识普及活动,不断增强金融消费者权益保护意识。该行在网点设置“3·15”国际消费者权益日宣传主题,利用LED显示屏滚动播放活动主题,在网点大厅摆放活动主题展架,在休息区、柜台窗口摆放相关宣传资料,进一步扩大宣传覆盖面。

与此同时,该行还积极走出网点开展外拓宣传。3月8日,该行运营部与风险部在网点外设立咨询台,发放宣传资料,讲解金融知识,接受金融消费者相关咨询,向过往市民传授“一看、二摸、三听、四测”的假币识别技巧,宣传有关“残损人民币管理”等人民币管理知识,讲解假币收缴方面的反假币政策;另外,还发放印有“爱征信,就是爱自己”“警惕征信修复陷阱 珍爱个人信用记录”等内容的宣传折页。

本次活动的开展,使广大金融消费者多层次、多角度地了解金融知识,增强金融消费者的金融安全意识,提升了金融消费者的维权意识和能力。作为银行机构,该行将积极履行社会责任,保护好金融消费者的合法权益,引导金融消费者合理选择金融产品和服务。

