

浦发银行昆明分行多措并举惠民生——

保护消费者权益 弘扬金融正能量

防范电信诈骗 保护资金安全

近年来，“电信诈骗”严重侵害人民财产安全，影响社会稳定。浦发银行通过宣传教育、细化流程、银警协作等多种方式，构建了一道严密的防范电信诈骗防护网，全力守护客户资金安全。

2021年7月7日，客户吴某到浦发银行澄江支行网点，出示了一份浦发银行昆明分行与其签订的贷款合同（合同双方签章齐全、条款明晰），经银行工作人员核实，该贷款合同为伪造合同。

据了解，吴某多次接到声称是浦发银行昆明分行信贷部工作人员的“营销”电话，动员其申请无抵押贷款，额度10万元，期限3年、利息9500元。吴某于是提供了本人的详细个人信息、手持身份证件的照片、放款银行卡卡号和开户信息，并与其签订了网络电子版的《浦发银行个人信用贷款一专用合同》。随后对方告知吴某，按照合同条款约定，需预存贷款金额的20%（折合2万元）做为验证资金，才可以发放贷款，并威胁称，若违约会被拉进失信黑名单，后果自负。吴某将信将疑，遂到银行网点询问详情。

浦发银行澄江支行工作人员了解情况后立即告知吴某这是电信诈骗，并让吴某到开户银行挂失银行卡、更新银行卡信息和修改密码，以防卡片被盗刷。随后立即向澄江市公安局报警，并向浦发银行昆明分行相关部门和人民银行澄江中心支行进行反馈。由于银行工作人员当机立断的协助处置，吴某银行卡密码虽已被篡改，但卡内资金幸未损失。

无独有偶，去年12月，浦发银行

保山分行亦成功堵截一起伪造银行贷款合同实施电信网络诈骗的风险事件，有效避免了客户的资金损失。不法分子的诈骗手段如出一辙，要求借款人先存入需贷款金额30%至60%的“验证资金”，若受到质疑则对借款人实施威胁。幸而该客户前往银行核实，才避免了损失。

上述案例中，诈骗分子分工协作，充分掌握银行贷款流程、熟悉贷款合同。他们以“门槛低、额度高、放款快”为诱饵，再以“保证金”“验资”等理由实施诈骗，然后在微信群中分别扮演不同角色，一旦借款人提出质疑，就以未履约将起诉、赔偿违约金等理由进行威胁。

浦发银行昆明分行的工作人员说：办理贷款一定要到正规的金融机构办理，正规贷款在放款之前不收取任何费用。任何网络贷款，凡是在放款之前，以交纳“手续费”、“保证金”、“解冻费”等名义要求转账刷流水、验证还款能力的，都是诈骗无疑。

近年来，为进一步提升金融消费者的自我保护和风险防范意识，营造良好的金融服务环境，上海浦发银行着力构建结构优化的消保制度体系、全面的风险控制体系、高品质的客户服务系及完善的消保配套体系。

浦发银行昆明分行按照总行消费者权益保护工作要求，高效有序推动金融知识的宣传，多举措、全方位开展消费者权益保护工作，树立了良好的品牌形象，赢得了消费者的点赞。

配合“断卡”行动 提醒服务并重

目前，新型电信网络诈骗案件频发，有的客户在不知道出租、出售账户是违法行为的情况下，被他人借用、冒用了身份信息，不仅被动参与了违法犯罪活动，而且极易蒙受经济损失。

在对杨女士手机号码进行录入时，张某称“母亲不记得手机号码”，引导杨女士在自助设备上录入自己的手机号码，并向杨女士展示验证码。工作人员根据开卡协议及《告知书》要求，阻止了他们的行为。

杨女士随后表示，同意将自己的手机号作为预留手机号码。工作人员警惕地表示暂无法开通网上银行功能。杨女士未表示异议，张某却询问是否能开通U盾，并多次询问使用U盾转账是否需要刷脸认证等问题，这立即让工作人员警觉起来，判定为杨女士开立银行卡后，由张某使用的可能性很大。随即委婉拒绝了客户开户请求，运营主管将该可疑客户的信息以及今日拒绝开户的情况推送至全辖运营网点，提示同城网点进行防范。

2021年7月13日，客户杨女士在张某（自称是杨女士的儿子）的陪同下，至浦发银行昆明严家地支行办理借记卡开户业务。

工作人员随即对杨女士的证件真实性、合规性、人证一致性进行审核，并引导客户走向自助设备，对客户的住址、工作情况以及开

卡的用途进行了解。工作人员对客户进行了用卡安全的提示，帮助客户阅读并签署开卡协议和《打击惩治治理非法买卖电话卡银行卡违法犯罪活动告知书》等内容。

在对杨女士手机号码进行录入时，张某称“母亲不记得手机号码”，引导杨女士在自助设备上录入自己的手机号码，并向杨女士展示验证码。工作人员根据开卡协议及《告知书》要求，阻止了他们的行为。

杨女士随后表示，同意将自己的手机号作为预留手机号码。工作人员警惕地表示暂无法开通网上银行功能。杨女士未表示异议，张某却询问是否能开通U盾，并多次询问使用U盾转账是否需要刷脸认证等问题，这立即让工作人员警觉起来，判定为杨女士开立银行卡后，由张某使用的可能性很大。随即委婉拒绝了客户开户请求，运营主管将该可疑客户的信息以及今日拒绝开户的情况推送至全辖运营网点，提示同城网点进行防范。

2021年6月2日，客户王奶奶来到浦发银行宣威支行办理挂失补卡业务。柜员小吴发现王奶奶账户每天有上百笔交易流水，资金规模和其身份背景明显不符，于是询问她的账户交易对象姓名和银行卡用途，王奶奶均回答不上来。此时，小吴发现王奶奶手机一直在通话中，有可能王奶奶已受人控制，欲出售或出借自己的银行卡给他人使用。经耐心询问，王奶奶承认她的银行卡和绑定的手机卡给了亲戚用，说拿去做生意，还给王奶奶一笔感谢费。小吴赶紧提醒王奶奶：“国家明文规定，出租、出借和出售银行账户是不允许的，如果违法分子拿您的账户去违法犯罪，是要负法律责任的，且5年内暂停您银行卡的所有支付业务。”经过一番耐心的金融安全宣传教育，王奶奶认识到了错误，赶紧挂失了账户并进行了销户，对工作人员保护客户权益的行为表示感谢。

当前，大量实名不实人的银行卡、电话卡被不法分子购买后实施诈骗，对追查和打击犯罪造成重大困难。“断卡”行动，就是要打断手机卡、银行卡出售收购的产业链，进而打击电信网络诈骗犯罪。

浦发银行昆明分行介绍，银行卡和企业银行账户仅限本人或企业使用，应妥善保管好自己的身份证件、银行卡、网银U盾等客户工具，保护好登录账号和密码等相关信息。对于不再使用的银行卡和企业银行账户，应及时到银行办理销户，不要出租、出售或购买银行卡和企业银行账户，以免承担法律责任。

健全工作机制 抵制非法集资

为了确保防范和打击非法金融活动持续、有效开展，浦发银行建立健全工作机制，将非法集资、非法放贷、金融诈骗作为风险监管和案件防控的重要内容，纳入日常监管工作中，建立制度化、常态化的防风险反欺诈工作机制。

近日，两名老年客户走进浦发银行昆明分行人民西路支行营业大厅，欲办理跨行转账业务，收款人全称为A置业公司、汇款用途为“购买理财产品”。

柜员立即提高了警惕，详细了解情况。客户表示，他们是跟随朋友进行投资，已与该公司签订合同，代理钱款转给B公司，B公司是一家投资公司，投资方向为房地产类。预期收益为6.5%，期限两年，每半年付一次利息，到期后一次性返还本金及收益。柜员判断该情况高度疑似非法吸收公众存款，便向客户耐心说明了风险情况，建议其不要盲目轻信转账。经反复沟通，客户最终决定不再转账，并对柜员表示感谢。

2021年4月25日，浦发银行保山分行也成功堵截了一起非法集资诈骗案件。当天，一名客户致电银行柜面座机咨询，称自己为投资人，收到落款为“浦发银行保山支行”的“担保承诺函”，内容为云南某科技公司招商引资事宜，由浦发银行担保增加其可信度。客户表示自己拟注资该企业，从网上查到银行对外公示号码，特致电确认情况。

工作人员详细询问后确认该“承诺函”系伪造，立即向昆明分行相关部门反映，并及时向人民银行保山中心支行进行反馈。

非法集资种类繁多，大多数是打着“高大上”的旗号，没有可持续盈利模式的“庞氏骗局”。一旦幕后主使携款逃匿，或是挥霍钱款，资金链就会断裂，泡沫也会随之破灭，投资血本无归。对那些承诺高收益而低风险的投资，一定要提高警惕，不能指望有天上掉馅饼的好事。

公众在面对一些投资集资类宣传时，不要被高利诱惑，不盲目冲动投资，要做到“三要、三不要”。一要理性，不要侥幸。天上不会掉馅饼，掉下来的不是“圈套”就是“陷阱”，要坚守理性底线，想自己懂不懂，比比风险大不大，看收益水平合不合理，问问家人朋友怎么看，不要被赌博心态和侥幸心理蒙蔽双眼。二要稳健，不要冒险。高收益意味着高风险，还可能是投资骗局，投一次就血本无归！要合理评估自身承受能力，审慎确定风险承担意愿，不冒险投资。三要警惕，不要盲目。“收益丰厚、条件诱人、机会难得、名额有限”都很可能是忽悠，一定要警惕、警惕、再警惕。多留个心眼儿，绝不要听风就是雨，盲目“随大流”投资，浦发银行昆明分行相关工作人员说。



关爱特殊群体 传递浓浓温情

始于感动，臻于感恩。近年来，浦发银行不断提升服务能力质效，着实将优质服务做实、做细，践行普惠金融的社会责任，同时，将更多的关爱目光投向中老年群体、特殊客户群体，以积极的工作态度、周到的服务，全力满足客户多元化金融需求。

2021年3月4日，在陆良县，一名客户因病情严重，急需支取储蓄卡上的钱缴纳手术费，但本人无法亲自赴银行办理，其老伴到营业网点取钱时却忘记了银行卡密码，向工作人员哭诉，希望得到帮助。营业部员工迅速向网点主管进行汇报，经沟通协调，决定特事特办，立即安排人员上门为老人服务，快速办理了取款业务，客户得以顺利进行手术。

密码重置属高风险业务，按照银行规定，必须由持卡人携带本人有效证件前往营业网点办理。但工作人员心系客户，依据《关于做好特殊消费者群体金融服务工作的通知》等规定，特事特办，在风险可控范围内，积极为客户解决问题，人性化的服务赢得了客户赞誉。

听障人士孙先生系浦发信用卡持卡客户，在App上申请了4.3万元“万用金”，于2020年2月持信用卡到昆明分行营业厅办理“万用金”支取业务，发现无法支取，因而引发纠纷。分行信用卡部工作人员紧急协调总行卡中心协助，采用在纸上一问一答的方式与客户进行沟通交流，耐心解释“万用金”支取业务的规则，最终达成客户诉求，并申请减免了相关息费，获得客户肯定。

浦发银行为老弱病残孕等特殊消费者群体提供人性化服务，充分体现对特殊消费者群体尊重的同时全力做到严控风险、合规操作，对于特殊业务必须遵章办事、有理有据，严格坚守风险底线。

此外，进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，提升金融服务的深度、广度和温度，开展“适老”金融服务排查整改工作，积极制定相关管理办法，全方位推行“适老”金融服务方案。加强无障碍环境建设，普及爱心座位、老花镜、便民箱、医药箱等适老、助老设施；开辟绿色通道、爱心窗口，优先为有特殊服务需要的老年客户办理业务；优化服务流程，对老年客户主动关怀、热情接待、快速响应，对高龄、重病、伤残等行动不便、无法亲至网点办理业务的老年客户提供上门服务；升级智能设备，放大音量和字体，开发老年人专用关爱版手机银行App，对客服热线进行升级改造，老年人可直接接转人工服务；畅通投诉渠道，建立了老年客户投诉回访制度……

随着互联网、大数据等新兴技术的应用，各种诈骗手段层出不穷，这使得消费者保护工作任重道远，消费者权益保护工作绝非一朝一夕之功，浦发银行昆明分行通过培训强化全员消保理念，推动消费者权益保护工作再上新台阶。下一步，浦发银行将持续细化完善消保各项工作，不断提升服务水平，积极履行社会责任，为金融消费者保驾护航。