浙江银行业保险业

金融知识宣传手册

（2021版）

**2021年3月**

**主 编**

浙江银保监局消保处

**参与编写**

工商银行浙江省分行 农业银行浙江省分行

中国银行浙江省分行 建设银行浙江省分行

交通银行浙江省分行 中国人寿浙江省分公司

平安人寿浙江分公司 太平洋人寿浙江分公司

浦发银行杭州分行 杭州银行

新华人寿浙江分公司 太平洋财险浙江分公司

目 录

[一、消费者基本权利篇 - 4 -](#_Toc66179830)

[二、账户安全篇 - 9 -](#_Toc66179831)

[三、理财投资篇 - 23 -](#_Toc66179832)

[四、信用卡篇 - 40 -](#_Toc66179833)

[五、个人贷款篇 - 54 -](#_Toc66179834)

[六、保险基础知识篇 - 68 -](#_Toc66179835)

[七、保险投保篇 - 81 -](#_Toc66179836)

[八、保险理赔篇 - 91 -](#_Toc66179837)

[九、疫情防控篇 - 104 -](#_Toc66179838)

# 一、消费者基本权利篇

 一、金融消费者有哪些基本权利

 根据《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号），金融消费者主要有8项基本权利，分别是：财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权。其中：

 **财产安全权**指金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。

 **知情权**指金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

 **自主选择权**指金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

 **公平交易权**指金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权益，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

 **依法求偿权**指金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

 **受教育权**指金融机构要积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

 **受尊重权**指金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

 **信息安全权**指金融机构应当采取有效措施加强对客户信息的管理，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。

 二、有哪些侵害消费者权益的典型问题？

 **误导销售**：产品销售时，未能真实、准确、全面说明情况，导致消费者基于误解购买产品。如在理财销售过程中，强调产品预期收益，产品风险提示不足，引导消费者购买超出自身风险承受能力的产品；在保险销售过程中，混淆保险同理财和存款的区别，夸大保险保障范围，隐瞒除外责任、退保损失等重要信息等。

 **捆绑销售**：销售产品时，违背消费者意愿搭售商品或附加其他不合理条件。如客户办理按揭贷款时，要求客户购买基金、保险等其他金融产品，并将是否购买作为贷款发放或贷款利率优惠的前提条件；客户购买车票、机票时，未询问客户意愿，默认向客户销售交通意外保险等。

 **不当催收**:逾期催收开展不规范，使用不正当手段开展催收活动。如随意扩大催收范围，采取“爆通讯录”等方式，向同债务无关的第三人进行催收；通过骚扰、恐吓、侮辱、诽谤、暴力等侵害消费者人格尊严或人身安全的方式进行催收等。

**惜赔拖赔**：理赔过程中，设置不合理门槛，以各种理由拖延或拒绝赔付。如不断要求被保险人补充索赔资料，未在法律规定的理赔时效内做出理赔决定，拖长理赔时间；对于健康告知有瑕疵的客户，未区分“不实告知”内容同理赔案件是否相关，一刀切地予以拒赔。

**违规收费**：收费程序或收费项目不合理，违反规定收取费用。如收费项目未按照规定在官方网站或网点进行公示；个别网络贷款平台除了贷款利息外，还收取名目繁多的手续费、中介费、服务费、担保费等费用，导致综合借款成本超过３６％的国家法律规定上限。

　　**信息滥用**：客户信息收集、使用、管理不规范，导致信息被不当使用。如通过不合法途径获取客户联系方式，在未经客户同意的情况下，通过随机拨打等方式向不特定客户进行骚扰营销；系统管理或员工管理存在漏洞，导致客户信息泄露等。

 **电信诈骗**：犯罪分子通过电话、网络等方式开展诈骗活动。如冒充公检法工作人员，以受害人账户涉嫌洗钱、诈骗等犯罪活动为由，欺骗受害人将资金转入指定账户；冒充亲朋好友，谎称发生交通事故、重大疾病、生活意外等急需用钱的紧急事由，要求借款。

 **非法集资**：未经法定程序批准，以高收益为诱饵，向社会公众筹集资金。如部分P2P公司违规设立资金池，宣传明显超过正常水平的投资回报，并通过编造虚假借款项目等手段挪用资金用于其他投资或挥霍，最终导致大量资金损失。

 三、金融消费者可以通过那些途径维护自身权益？

电信诈骗、非法集资、暴力催收等行为涉嫌违法犯罪，金融消费者可以向公安部门报案，追究犯罪分子的刑事责任。对于金融消费者同银行保险机构的民事纠纷，可以通过投诉、调解、诉讼等途径解决。

 **投诉：**根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》，银行保险机构是维护消费者合法权益、处理消费投诉的责任主体。消费者同银行保险机构或其从业人员产生业务纠纷，可以通过营业网点、客服电话、信件等渠道向银行保险机构进行投诉，银行保险机构会安排专门人员处理。对于事实清楚、争议情况简单的投诉事项，银行保险机构会在15日内作出处理决定并告知投诉人；投诉人对投诉处理结果有异议的，还可以在30日内向银行保险机构的上级机构书面申请核查；监管部门也会对银行保险机构投诉处理情况进行监督检查，督促银行保险机构在合理期限内合理解决同消费者的业务纠纷。从历史情况看，绝大多数业务纠纷都能够通过消费者和银行保险机构双方协商得到解决。

 **调解**：浙江银行保险行业积极建设多元化纠纷化解机制，先后成立省银行业纠纷调解委员会、省保险业纠纷调解委员会等调解组织。调解组织配备经验丰富、专业敬业的调解人员，秉承公平、公正、及时、专业的原则，推动各方明晰责任、弥合分歧、解决问题，2019年共受理调解申请2.9万件、调解成功2.4万件，调解成功率达82.80%，涉及金额达7.8亿元，在重大纠纷化解方面发挥了重要作用。消费者同银行保险机构协商不能达成一致意见的，可以向当地调解组织申请调解，调解活动以双方自愿、平等为基础，调解不成不会影响消费者通过其他途径维护自身权益。

 **诉讼**：通过投诉、调解等途径不能解决业务纠纷的，消费者可以向法院提起诉讼，由法院进行最终裁定。

# 二、账户安全篇

一、为什么个人金融信息安全非常重要？

个人金融信息主要是指银行等金融机构在为个人客户提供金融服务时产生的个人身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息及其衍生信息。个人金融信息与个人的资产、信用状况高度相关，一旦泄露可能会对个人财产安全构成极大威胁，如不法分子可能会利用掌握的个人金融信息实施精准诈骗。个人金融信息安全是财产安全的基础，因此，国家出台的相关法律法规及监管规定都明确要求金融机构要采取有效措施保护个人金融信息安全。

金融消费者也要牢记“三个切勿”“三个务必”，共同守护金融信息安全。

**“三个切勿”**：一是切勿把自己的身份证件、银行卡等转借他人使用；二是切勿随意向他人透露银行卡号、账户密码、短信验证码等个人金融信息；三是切勿委托不熟悉的人或中介代办个人金融业务，谨防个人信息被盗。

**“三个务必”**：一是提供身份证件复印件办理各类业务时，务必在复印件上注明使用用途，以防被挪作他用；二是在下载APP或登录网站时，务必谨慎填写个人信息，尤其是个人金融信息；三是在丢弃刷卡签购单、取款凭条、信用卡对账单等金融业务单据前，务必要先完全撕碎或用碎纸机销毁。

 二、为何要及时更新在银行预留身份信息？

 客户身份识别是《反洗钱法》中金融机构必须履行的反洗钱义务。《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第十九条规定，金融机构在与客户的业务关系存续期间，应当采取持续的客户身份识别措施，关注客户及其日常经营活动、金融交易情况，及时提示客户更新资料信息。

客户身份信息是动态变化的，每一次身份识别所获取的客户身份信息只反映客户在被识别那一时刻的身份信息。客户身份持续识别，是动态掌握客户交易情况的需要，为客户风险评级和交易监测提供基础性的评估依据，有利于打击利用银行账户从事电信网络诈骗、洗钱等违法犯罪活动，防范不法分子冒名开户，保护客户的合法权益。

如客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期，或存在身份信息无效的情况下，银行将对客户账户采取中止业务或关闭其非柜面业务等管控措施。

 目前银行支持个人客户更新身份信息的渠道通常包括:网点柜面、智能自助机具、手机银行、微信银行、直销银行等主流渠道；单位客户更新身份信息以柜面为主。客户完成信息补录后，将同步解除管控措施，便于客户更新信息和账户正常使用。

 三、如何防范新型电信网络诈骗？

近年来，电信网络诈骗屡禁不止，诈骗分子极其狡猾，诈骗手法不断翻新，让广大群众防不胜防。为了不让诈骗分子有可乘之机，请对常见诈骗手法保持警惕：

 **1、仿冒身份类诈骗**：诈骗分子常冒充领导、冒充亲友、冒充公检法、民政、教育等机关单位工作人员、冒充银行、证券公司等单位工作人员进行诈骗，还会伪造身份诈骗，如伪装成“白富美”或“高富帅”，加为好友骗取对方感情和信任后，随即以资金紧张、高收益项目投资、诱导在虚假博彩网站投钱等各种方式骗取钱财。

 **2、购物类诈骗：**诈骗分子常通过假冒代购、低价购物、开设虚假购物网站、虚假退货等方式进行诈骗，如在疫情期间就有不法分子通过微信等渠道以售卖口罩等防疫物质为幌子，待受害人支付价款后，就找各种理由不发货或拉黑受害人。

**3、虚构险情类诈骗**：诈骗分子常会通过虚构亲友遭遇车祸、绑架、手术等，利用受害人焦虑心理骗取钱财。如不法分子谎称受害人子女或父母突发疾病需紧急手术，要求转账方可治疗，受害人往往因为担心、心急便按照不法分子指示转款。

**4、利诱类诈骗**：诈骗分子通过发布各类中奖信息、积分兑换、分享链接或扫描二维码领红包、高薪招聘等方式利诱受害人，骗取钱财。如利用网络直播间人员混杂，使用弹幕评论等形式发送轻松高薪的兼职招聘等虚假广告，一旦有人上钩，就要求交纳“保证金”“介绍费”等，骗取钱财。

**5、其他类诈骗：**主要利用各类新生事物、社会热门事件进行诈骗，如刷单及代运营、“校园贷账户注销”、虚假投资平台、虚假爱心捐款等。如不法分子通过电话、短信、社交软件等渠道广撒网，邀请受骗者加入群聊，所谓的专家、操盘手在群中在线讲股，逐步以股市行情差等理由，诱导受骗者转至虚假投资平台进行操作，宣称交易自由、门槛低、高回报，刚开始会让受骗者得到收益，获取信任后，便会逐渐让其加大投资，最终令受骗者损失惨重。

广大消费者一定要从自身做起，保护财产安全，在我们日常的生活和工作中要做到“三保持”、“三务必”。

**“三保持”**：一要保持高度警惕，对于打电话、发微信自称“是某身份”的人员，不能盲目轻信；二要保持沉着冷静，听到亲友发生事故、财产损害等紧急信息，不能惊慌失措；三要保持清醒头脑，看到中奖、领红包、超低价、超高薪等好信息，不能贪图小利。

**“三务必”**：一是务必多留心疑似电信网络诈骗信息，可通过拨打官方电话、官方网站查询、与亲友讨论等方式核实确认各类信息真伪；二是务必多学习防范电信网络诈骗知识，并及时提示家里的老人、小孩，共同提高安全防范意识；三是务必及时寻求帮助，一旦发现可能遭遇电信网络诈骗，要尽快拨打110报案，并准确提供骗子的账户、账户名称。

四、如何确保网络交易安全？

随着网络交易的普及，消费者除了使用银行卡支付外，也经常使用手机银行、支付宝、微信等方式进行支付，网络交易更加便捷，但也有不少不法分子伺机利用网络交易侵害消费者财产安全。

为了保障网上交易安全，请牢记“**八个应该”**：

一是支付密码应设置高强度密码，不使用生日、电话号码等作为密码，不同支付方式设置不同密码，并定期修改；

二是网络交易前应确认网址是否正确，要选择正规的网站进行网上支付业务，避免通过虚假、钓鱼网站进行交易;

三是完成网上交易后，应及时安全退出，避免发生后续风险交易;

四是在进行境外网上交易时，应通过安全途径，开通相关认证服务；

五是应避免通过公用WIFI进行支付，不在网吧等公共场所进行网上交易，以免泄露账号及密码等信息;

六是应注意不要扫描来源不明的二维码、登录不明网站，避免被不法分子植入木马病毒;

七是办理网络购物、退货、退款时，应认清官方渠道，切勿轻信不明身份的电话、网络聊天工具或其它形式提供的非正规的网络链接;

八是收到可疑网上交易提示时，应谨慎确认，如有疑问应直接拨打银行、支付宝、微信等客户服务热线查询，切勿直接回复消息或点击链接查询。

五、如何确保刷卡消费安全？

由于刷卡消费非常方便，受到众多消费者的青睐，但也有一些不法分子利用假POS机复制、盗刷他人银行卡，给持卡人造成了巨大的财产损失。为了保障刷卡消费安全，请注意以下事项：

 一是务必在正规商户进行交易，刷卡消费时请勿让银行卡离开自己视线范围，要留意收银员的刷卡次数，避免误刷多刷；
 二是在刷卡消费输入密码时，应尽可能用身体或另一只手遮挡操作手势；

 三是签署签购单时，要仔细核对是否是本人的卡号、日期和金额，如发现有误，应要求收银员当面撕毁凭证并取消交易；

 四是交易完成时，要确认收银员交还的是否是自己的银行卡，并保存好签购单，以便日后与对账单核对;
 五是开通短信提醒服务或通过银行应用软件，及时掌握账户动态信息，当账户发生异常变化，要及时联系发卡银行查询交易。

 六、如何使用转账“延时到账”功能？

 为了防止电信诈骗分子迅速转移资金，更好地守护百姓资金安全，银行等金融机构开通了转账“延时到账”功能。目前常见的转账方式“延时到账”功能有：

 一是通过银行网点柜面、网上银行、手机银行转账，到账时间可以选择实时、普通、次日到账等，选择非实时到账的，在到账前可自行撤销转账。每一笔转账时，如果默认的是实时汇款，客户可以根据实际需求选择调整到账时间。

 二是通过银行自助柜员机（ATM机）向非本人同行账户转账的，资金统一为24小时后到账，在24小时内可以在ATM机或银行柜台等申请撤销转账。

 三是通过微信、支付宝转账，系统默认的到账时间通常为实时到账，用户可以自行开启“转账延时到账”功能，选择2小时后到账或24小时后到账，但用户转账后无法自行撤销转账，需要联系客服申请撤回。

 广大群众可以充分使用转账“延时到账”功能，保护自身财产安全，但也要警惕不法分子利用这一功能实施新式诈骗。如不法分子在ATM机旁等待来取款的客户，称自己取款额度用完，希望将钱转到受害人卡上，请受害人帮忙取现，待受害人交付现金后又偷偷撤销转账。又如不法分子先以转账发放“中奖”奖金并提供转账凭证诱骗受骗者交纳个人所得税等名目的费用后，又马上撤销汇款。切记：**与他人交易，一定要以账户实际到账为准，不能够轻信转账凭证**。

 七、为何不能出售、租借身份证、银行卡及账户？

 部分群众认为身份证、银行卡属于自己的私人物品，不管是出售还是租借，都是个人的私事，但是这样的行为潜藏着巨大的风险：

 一是信息泄露风险。身份证、银行卡及账户内都存储了大量的个人信息，如因贪图小便宜出售、租借自己的身份证、银行卡及账户，可能会导致个人信息泄露、个人信用受损等，并危害自身财产安全。

 二是法律责任风险。根据《居民身份证法》《银行卡业务管理办法》等法律法规规定，身份证、银行卡及其账户都是仅限本人使用，不得出租和转借，个人出售、租借身份证、银行卡及账户的，可能会受到行政处罚，严重的还会构成刑事犯罪。如果他人将相关证件、卡片用来从事非法活动，持卡人可能还要连带承担民事赔偿、刑事处罚等法律责任。

 三是社会危害巨大。出售、租借身份证、银行卡等会为不法分子从事电信网络诈骗、洗钱、非法集资、网络赌博等犯罪活动提供便利，成为帮凶，将会严重侵害其他金融消费者的合法权益，扰乱公平诚信的社会环境。
 八、如何查询及领取已故存款人存款？

为便利群众办理存款继承，中国银保监会、司法部联合印发了《关于简化查询已故存款人存款相关事项的通知》（银保监办发[2019]107号），简化了近亲属查询已故存款人的存款的流程：已故存款人的配偶、父母、子女凭已故存款人死亡证明、可表明亲属关系的文件（如居民户口簿、结婚证、出生证明等）以及本人有效身份证件，公证遗嘱指定的继承人或受遗赠人可持已故存款人死亡证明、公证遗嘱及本人有效身份证件，可单独或共同向存款所在银行业金融机构提交书面申请，办理存款查询业务。查询范围包含银行存款余额、银行业金融机构自身发行或管理的非存款类金融资产的余额。

但为保护客户存款安全，领取已故存款人存款仍需按照《关于执行<储蓄管理条例>的若干规定》（银发[1993]7号）等相关办法，继承权无争议时，继承人可持公证机关出具的继承权证明文书及本人有效身份证件到银行办理支取，若继承权发生争议的，需先由人民法院裁决，继承人可持人民法院的判决书、裁定书或调解书及本人有效身份证件到银行办理支取。

九、如何正确使用小额支付免密免签功能？

“小额支付免密免签”服务是中国银联为客户提供的一种小额快捷支付服务。当您使用具有“闪付”标识的银联芯片银行卡或支持“银联云闪付”的移动设备，在境内指定商户进行一定金额以下交易时，只需将银联芯片银行卡在移动设备POS机等受理终端的“闪付”感应区挥卡，即可完成支付。支付过程中，您无需输入密码，也无需签名。

根据中国银联相关业务规则，小额支付免密免签功能是自动开通的，如您不同意开通“小额支付免密免签”服务功能，可以到卡片所属银行的网点或通过网上银行等渠道申请关闭此服务。

案例警示

案例一：网购退款变贷款

一、案情简介

某大学生赵某接到自称淘宝网店“客服”的电话，称她买的衣服有质量问题可获得退款,对方准确说出她的名字、订单号、购买衣服颜色、型号等详细信息，赵某信以为真。但此时“客服”提出了一个退款条件，必须有支付宝的极速退款资格，而该资格要有足够多的芝麻信用分值，“客服”表示，他会转6000元的保证金帮赵某提升芝麻信用分，但之后赵某需将这笔钱退还给网店。赵某同意后，“客服”加了她微信，并发来名为淘宝退款的网页链接。赵某点进去按照提示操作，很快收到6000元，赵某以为这是“客服”转来的保证金，便将这笔钱转给对方。但事实上，赵某收到的6000元就是赵某按照“客服”指示操作从网络贷款平台借出来的，赵某并没有收到任何退款。

二、手法分析

不法分子通过非法手段获取个人的网购信息，伪装成购物平台的客服人员，以商品质量出现问题、发错货物等理由，主动提出要为买家退款，甚至提供多倍赔偿，骗取买家信任。再通过网络借贷APP或钓鱼软件等方式设陷行骗，“耐心”指导受害人操作，骗取受害人钱财。

部分消费者缺乏警惕意识，为了快速退货退款并获得赔偿，盲目按照犯罪分子的要求进行网络操作，反而中了骗子设下的圈套。

三、防范建议

近年来，网购已经成为人们购物的重要方式，给群众生活带来极大便利。但伴随而来的也有不法分子制造出来的一个又一个陷阱，大家一定要提高防范意识，牢记以下几点：一是网购时一定要在电商平台上与卖家沟通，而不是通过短信、微信、电话等联系客服人员，这样才能有效提示和拦截站外钓鱼网站；二是如果需要退货退款，一定要通过电商平台提供的官方渠道进行相关操作，确保退货退款流程在电商平台的监督之下进行；三是如果退款时对方提出需要转账、汇款、贷款等要求，务必保持警惕，谨防上当受骗；四是不随意扫描陌生人发来的二维码，不轻易点开陌生的网址链接，更不要轻易透露自己的任何个人信息。

案例二：网络信息要核实，小心警惕“盗号类”诈骗

 一、案情简介

2020年3月，王女士在上班期间接到丈夫的电话要求立即向某账号转账73600元，因其女儿通过QQ联系父亲表示要报名某培训课程，并发来一张有学校署名（未盖章）的“缴费通知单”截图，并表示临近报名截止时间需要尽快汇款。想到女儿经常参加网上课程，王女士没有进一步确认情况，通过手机银行将7万元分成两笔转账至指定账户，第一笔资金汇出时，银行风控系统识别出王女士账户正在向陌生账号汇款，发送了预警短信提示持卡人，但王女士汇款心切没有引起关注。第二笔汇款时，银行又发出风险预警短信，提示王女士正在向陌生账号汇款需要警惕，王女士看到短信后开始犹豫，随后冷静下来暂停手机银行操作向女儿核实情况，发现女儿的QQ号被盗，犯罪分子盗用女儿的名义进行诈骗。

二、案例分析

疫情期间，许多在家学生在家通过上网课等形式学习。骗子也盯上了这个特殊时期，利用家长望子成龙、望女成凤的心理，冒充子女要学费、冒充老师骗家长。这类骗局往往是通过以下方式骗取资金：首先，盗取学生QQ号、微信或者编辑与学生头像、资料相似的山寨QQ号微信；然后，冒充子女通过QQ、微信等形式与家长联系，表示要参加辅导班，需要尽快缴纳学费，并自称手机损坏，无法电联。家长收到信息后，在“子女”催促下，缺少时间考虑，极其容易上钩。

 三、防范建议

1、要保护好个人身份信息。使用QQ时不要设置太简单的密码，以防被盗，不要随意接收他人发来的文件，防止因中了木马病毒导致QQ号被盗；

2、要警惕陌生电话或微信加好友。QQ和微信并非实名，任何人都可以将名称改成子女的名字，头像改成一样的照片，要注意分别真伪。

3、不要轻易转账。凡是受到转账信息的，应当提高警惕，遇到自称领导、同事或亲朋在QQ或微信在要求转账的，一定要当面或电话确认。

# 三、理财投资篇

一、理财投资产品有哪些类型，分别具有何种特点?

常见的理财投资产品有银行理财产品、基金、股票、债券、存款和保险等，目前在银行销售的理财投资产品分为自营理财产和代销产品。自营理财产品就是银行自己开发设计的理财产品，代销产品就是第三方金融机构开发设计的产品，由银行代为销售。主要产品分类如下：

**按照募集方式分类。**1、公募理财产品。商业银行面向不特定社会公众公开发行的理财产品。**特点：**公募可以公开的方式向社会公众投资者公开募集，流动性较好，销售起点金额为1万元。2、私募理财产品是指商业银行面向合格投资者非公开发行的理财产品。私募理财产品的投资范围由合同约定，可以投资于债权类资产和权益类资产等。权益类资产是指上市交易的股票、未上市企业股权及其受(收)益权。**特点：**可以投资于债权类资产和权益类资产等，不得向社会公众公开销售和宣传，销售对象是合格投资者。

按照投资对象分类。**1.固定收益类理财产品。**是指投资运作于债券市场、货币市场、信托融资、同业存款等方向的本外币理财产品。**特点：**收益稳健、安全性高、期限丰富、资金使用效率高。**2.权益类理财产品。**是指投资于结构化证券投资、股票收益权、类基金、组合信托TOT、组合基金FOF、未上市公司股权PE等方向的本外币理财产品。**特点：**投资范围广、波动性大、风险较大、期限灵活。**3.商品及金融衍生品类产品。**是指与黄金、奢侈品等实物或利率、汇率、股票股指、商品、信用等多种市场因子挂钩的理财产品，商品类产品客户在获得理财收益的同时，还有权选择既定商品实物，金融衍生品类产品多与期权期货等对冲功能相关。**特点：**产品结构比较复杂，需要较强的专业能力。**4.代客境外理财产品。**是受境内机构和居民个人委托，以投资者资金在境外进行金融产品的投资。**特点：**可以在全球范围内，根据不同市场的走势进行资产配置，理论上可以分散投资风险，有助于获取长期稳定的收益。

按照运作期限分类。**1.封闭式理财产品。**有确定到期日，且自产品成立日至终止日期间，理财产品份额总额固定不变，投资者不得进行认购或者赎回的理财产品。**特点：**产品封闭运行、流动性较差，但规模稳定，有利于产品投资运作。**2.开放式理财产品。**是指自产品成立日至终止日期间，理财产品份额总额不固定，投资者可以按照协议约定的开放日和场所，进行认购或者赎回的理财产品。**特点：**产品流动性好，收益回报相对较低。

二、如何辨别银行理财产品风险水平?

理财有风险，投资需谨慎。消费者如何有效识别产品风险，可以通过**“三看一了解**”揭开银行理财的神秘面纱。

一般可以从四个方面来辨别：**一看产品类型**。要区分清是银行代理还是自营产品，代销产品主要有保险、基金、贵金属等产品，代销产品由第三方公司开发运营，而银行只是负责起到产品推荐和资金收付的作用，并不主动管理和运作投资者的资金，与投资者发生直接投资法律关系的是第三方机构，而不是银行，银行作为代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任。**二看产品风险等级**。商业银行对理财产品的风险等级至少划分为5个等级，从低到高分别为：低风险、中低风险、中等风险、中高风险、高风险。风险承受能力弱的投资者适合选择低风险或中低风险的产品，此类产品本金安全性高，收益不能实现或本金出现损失的可能性较小；中高风险和高风险产品是收益波动较明显，产品本金出现损失的可能性较高的理财产品，适合较高收入、投资经验较为丰富、风险偏好较高、风险承受能力较强的投资者。**三看投资方向**。从根本上说，理财产品的风险水平是由其投资标的决定的。股票市场波动较大，投向上市股票的理财产品收益水平稳定性较差，投向国债、货币基金等的理财产品相对风险较小。**“一了解”**是指要消费者应当了解查看该理财产品或者银行同类理财产品的过往平均业绩和最好、最差业绩，了解产品的历史收益水平，做到心中有数。

三、如何选择合适自己的金融投资产品

从资产配置的原则来讲，理财是财富保值增值的工具，不是一夜暴富的途径。要量力而为、合理配置自身资产。在选择银行投资产品时，要明确理财目标，做好资产比例分配，确定自己有多少资金用来投资;在明确理财目标和资金情况后，还要考虑个人的风险偏好、家庭风险承受能力等。一般高风险承受能力的人才能选择风险等级较高的产品，而其他投资者则要选择相对较稳健的产品。

作为投资者，要做到**“四要点”：一是了解你自己。**在购买金融投资品之前，要做好风险等级测评，通过定性和定量的方法对自己的风险认知能力、风险承受能力和风险偏好进行评估，特别是要充分考虑，如果投资出现了风险自身是否能够接受，能够接受多大程度的风险。**二是做好家庭规划。**预估家庭总的收入来源，生活、教育、购房、旅游等计划，合理分配资金、投资期限，以防急需时已投资资金无法提取。**三是了解产品信息。**根据监管规定，资产管理产品的募集信息、资金投向、杠杆水平、收益分配、托管安排、投资账户信息和主要投资风险等内容都会通过官方渠道进行披露，投资者可以通过网点或官方网站获取相关信息。通过产品分析比较，有助于做出适合自己的投资选择。**四是投资品风险等级与自身相匹配。**投资者在做出投资选择时，根据自身的风险承受能力和风险偏好，针对金融机构销售的不同风险等级的产品，选择相应风险等级进行投资，避免投资超过自身风险承受能力的产品。

四、《资管新规》对购买理财产品有什么影响?

2018年4月27日，中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、国家外汇管理局联合印发的《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（简称《资管新规》），是对金融机构资产管理行业的全面规范，对理财产品的设计、发行、运作、兑付等都有深远的影响，也影响消费者的钱袋子，主要有以下几个方面的影响：**一是保本理财产品将逐渐消亡。**资管新规明确资产管理业务是金融机构的表外业务，金融机构开展资产管理业务时不得承诺保本保收益。出现兑付困难时，金融机构不得以任何形式垫资兑付。这意味着，保本理财将逐渐消亡，所有理财产品均为非保本浮动收益型。**二是打破理财产品刚性兑付。**金融机构发行的理财产品不得承诺保本保收益，产品出现兑付困难时不得以任何形式垫资兑付。对于投资者而言，要树立理财非存款，投资有风险的意识，即所有理财均是有投资风险的，有可能赚钱，也可以亏本，投资者要将银行理财产品与存款类产品区分开，应当选择与自身风险匹配的理财产品。**三是合格投资者认定更加严格。**只有合格投资者才可以购买私募理财产品。自然人合格投资者指的是具有2年以上投资经验，且满足以下条件之一：家庭金融净资产不低于300万元，家庭金融资产不低于500万元，或者近3年本人年均收入不低于40万元的自然人。**四是经营管理更加规范**。《资管新规》明确资产管理业务属于特许经营业务，非金融机构不得发行、销售资产管理产品。同时，要求理财资金单独管理、单独建账，单独核算，并对理财产品实行净值化管理，投资者可以清晰知道投资产品的收益变动情况。

五、如何理解“卖者尽责，买者自负”？

**“卖者尽责**”指的是银行作为卖方应当尽到适当性义务，在产品销售过程中要了解客户，充分揭示信息和风险，将适当的产品提供给适合的消费者。主要从以下四个方面做到“卖者尽责”：**一是**银行有义务将产品的相关信息揭示到位，《资管新规》要求金融机构应当向投资者主动、真实、准确、完整、及时披露资产管理产品募集信息、资金投向、杠杆水平、收益分配、托管安排、投资账户信息和主要投资风险等内容；**二是**银行有义务通过合适的渠道向客户销售产品，销售人员必须符合产品销售的资质要求；**三是**银行有义务甄别客户是否适合购买特定产品，对于客户的风险承受能力和产品风险等级不匹配的，不得向投资者销售产品；**四是**银行有义务尽职尽责按照产品说明书等文件约定的投资范围、投资比例等条款，将募集的资金进行审慎投资。

**“买者自负”**指的是消费者作为理财投资者，在银行充分履行理财产品销售及运作过程中的各项义务的情况下，根据银行提供的相关信息进行充分考虑，在确定了解产品的收益情况和风险属性的前提下，审慎选择适合自身投资的理财产品，并承担产品对应的风险。由于投资者事先已知晓并表示接受的风险造成的产品亏损或未达预期收益，应由投资者自行承担，实行“买者自负”。

六、购买理财产品有哪些程序？

一般购买理财有**“六步曲”。第一步：选择购买渠道。**投资者可以在银行理财销售专区、自助设备区等现场购买，也可以通过手机银行、网上银行等线上渠道购买。投资者可以根据自身偏好和便利性选择合适渠道。**第二步：了解自己（风险测评）。**投资者在购买理财产品前，要进行风险承受能力评估，根据自身财务状况、风险承受能力、风险偏好、风险认知能力等情况，确定本人风险评估等级。**第三步：了解产品。**投资者应仔细阅读意向产品的宣传材料和销售文件(包括风险提示书、产品说明书、理财产品合同、客户权益须知等)，充分认识投资风险，了解产品具体情况，谨慎投资，并愿意自行承担投资风险。**第四步：产品购买。**投资者与银行签订理财产品销售文件，办理理财产品的认购、申购手续。**第五步：到期赎回。**理财产品到期后一般会自动赎回，投资本金和投资收益（亏损）资金在合约约定工作日内归集到客户指账户中。**第六步：总结购买经验。**对于曾经购买的理财产品，可以进行分析、对比，增加选择理财产品的经验。

七、购买理财产品为什么要进行双录？

销售专区录音录像（简称专区“双录”），是指银行业金融机构在营业场所销售自身依法发行的理财产品（以下简称自营理财产品）及合作机构依法发行的金融产品（以下简称代销产品），应实施专区“双录”管理，即设立销售专区，并在销售专区内装配电子系统，对每笔产品销售过程进行同步录音录像。**一是减少纠纷**。实施销售专区“双录”，销售过程留有记录，能够有效解决发生纠纷后责任主体不明确，相互推诿和难以调解等问题，将大大减少“误导销售”造成的纠纷。**二是行为监督。**实现销售行为过程监控及动态管理，可以督促银行员工合规销售，向消费者清楚说明产品的发行主体、收益水平、风险属性等内容，提升销售的规范性。

**消费者注意：一是**购买理财产品要到银行网点的理财专区或理财专柜办理；**二是**选择在银行公示的产品信息查询服务渠道可以查询到的正规产品，并根据自身的风险承受能力选择购买，不要一味追求高收益而忽视了风险；三、仔细查看理财销售人员资质，要求销售资质在有效期内；**四是**要配合“双录”，销售录像中应可明确辨别销售人员和消费者面部特征，录音应可明确辨识销售人员和消费者语言表述；**五是**关注销售专区内公布的咨询举报电话，便于确认产品属性和相关信息，举报违规销售、私售产品等行为。

八、如何慧眼辨识非法集资？非法集资会受到何种处罚？

非法集资是指法人、其他组织或个人，未经法定程序或有关部门批准，以发行股票、彩票、投资基金证券或者其他债权凭证的方式向社会公众募集资金，并承诺在一定期限内以货币、实物以及其他方式向出资人还本付息或给予回报的行为。

**非法集资“基本特征”。一是非法性**，未经有权机关依法批准；二是**公开性**，通过媒体、推介会、传单、手机短信等途径向社会公开宣传；三是**利诱性，**承诺在一定期限内以货币、实物、股权等方式还本付息或者给付回报；四是**社会性，**向社会公众即社会不特定对象吸收资金。

**非法集资“典型手段”。一是**承诺高额回报。不法分子编造“天上掉馅饼”“一夜成富翁”的神话，许诺投资者高额回报。为了骗取更多的人参与集资，非法集资人在集资初期往往按时足额兑现承诺本息，待集资达到一定规模后，便秘密转移资金或携款潜逃，使集资参与人遭受经济损失。**二是**编造虚假项目。不法分子大多通过注册合法的公司或企业，打着响应国家产业政策、开展创业创新等幌子，编造各种虚假项目，有的甚至组织免费旅游、考察等，骗取社会公众信任。**三是**以虚假宣传造势。不法分子在宣传上往往一掷千金，聘请明星代言、名人站台，在各大广播电视、网络等媒体发布广告、在著名报刊上刊登专访文章、雇人广为散发宣传单、进行社会馈赠等方式，制造虚假声势。**四是**利用亲情诱骗。有些类传销非法集资的参与人，为了完成或增加自己的业绩，不惜利用亲情、地缘关系，编造自己获得高额回报的谎言，拉拢亲朋、同学或邻居加入，使参与人员迅速蔓延，集资规模不断扩大。

非法集资“常见形式”。非法集资活动涉及内容广，表现形式多样，从目前案发情况看，主要包括债权、股权、商品营销、生产经营等四大类。主要表现有以下几种形式：

（一）借种植、养殖、项目开发、庄园开发、生态环保投资等名义非法集资。

（二）以发行或变相发行股票、债券、彩票、投资基金等权利凭证或者以期货交易、典当为名进行非法集资。

（三）通过认领股份、入股分红进行非法集资。

（四）通过会员卡、会员证、席位证、优惠卡、消费卡等方式进行非法集资。

（五）以商品销售与返租、回购与转让、发展会员、商家联盟与“快速积分法”等方式进行非法集资。

（六）利用民间“会”“社”等组织或者地下钱庄进行非法集资。

（七）利用现代电子网络技术构造的“虚拟”产品，如“电子商铺”、“电子百货”投资委托经营、到期回购等方式进行非法集资。

（八）对物业、地产等资产进行等份分割，通过出售其份额的处置权进行非法集资。

（九）以签订商品经销合同等形式进行非法集资。

（十）利用传销或秘密串联的形式非法集资。

（十一）利用互联网设立投资基金的形式进行非法集资。

（十二）利用“电子黄金投资”形式进行非法集资。

**参与非法集资后果**。**一是自行承担损失。**参与非法集资活动受到的损失，由参与者自行承担，参与者利益不受法律保护；**二是没收非法所得**。对进行非法集资活动的，依照相关法律法规的规定给予没收违法所得，还要罚款、取缔非法从事金融业务的机构等；**三是追究刑事责任。**组织或参与组织非法集资构成刑事案件的，还要依法追究刑事责任，依照我国刑法规定，对非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款，情节严重的，可处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金;未经批准擅自发行股票，情节严重的，可处五年以下有期徒刑或拘役，并处罚金;对以非法占有为目的，使用诈骗方法非法集资的，最高可处死刑，并处罚金或者没收财产。

九、如何防范非法集资陷阱？

面对非法集资的陷阱，公众要提高防骗意识，做到**“四个不”。一是**对高息“诱饵”不动心；**二是**对老板“实力”不崇拜；**三是**对企业“背景”不迷信；**四是**对熟人“热心”不轻信。

具体来讲，应做好以下**三方面**：**一要树立健康理性的投资理财观念，自觉克服贪利心理。**要对所谓“高回报、保本金”“钱生钱、利滚利”等诱惑擦亮眼睛、保持警惕，理性选择理财渠道，保住手中的血汗钱、养老钱。**二要关注新闻媒体报道的典型事例案例，主动学法知法守法。**要加深对非法集资常用套路及常用包装、布局等特点的了解，对来路不明的来电、信息、链接、做到“不接、不看、不信、不回、不点、不转”谨防上当受骗，自觉远离、抵制非法集资。**三要与相关主管部门以及公安司法机关良性互动。**公众可以通过关注相关行政主管部门以及公安司法机关的“两微一端”等，进一步了解法律政策界限和投资理财风险。对以金融创新为名的P2P网贷、私募股权投资、互助合作、虚拟货币、会员养老等集资活动可能涉嫌犯罪的，要注意收集证据，及时向相关行政主管部门或者公安司法机关举报。

**老年人是非法集资人重点营销对象。**我们对老年朋友投资提示如下**“三要件”。一要**和子女或朋友商议；**二要**对相关公司企业的资信、经营范围、业务活动等经营运作情况进行深入了解；**三要**比对新闻媒体报道的非法集资常用套路及其特点。**忠心建议：**老年朋友通过金融机构选择低风险的产品进行理财，保障资金安全。

案例警示

案例一：理财投资要走“正规途径”

 一、案情简介

客户方女士为退休工人，平日闲置资金以储蓄为主，从今年3月份起，有一位李姓的理财经理经常到小区宣讲，每次都会送一些米面油等礼物给小区居民，受到了大家的好评。在李某的热情推荐下，以承诺“三年后本金翻倍增涨”的高回报为吸引条件，方女士及周边邻居*将*资金交由常某代为投资一个网上理财平台。方女士陆续转账至这个平台理财已有16万余元，也定期收到了较高的收益回报。后李某告知方女士，5月6日是该平台6周年活动日，如果投入更多的资金，到期利息会更可观，且已经有很多邻居都投资了，考虑到和她关系较好，特地留了理财份额。方女士一听，立即转账10万元至指定账户。结果转账后，再也无法联系到李某，方女士才终于意识到自已被骗了。

二、案例分析

非法网络理财平台诈骗分子往往利用投资者盲从、想捞好处的心理，一方面让身边的亲朋好友推介，提升项目的可靠性，让投资者认为大家都买了这个产品，那么自己也可以买；另一方面用高回报利诱，先给一些“甜头”，即使投资者觉得心存疑虑，但看到理财收益到账，就抱着侥幸的心理，于是一步一步落入诈骗分子的圈套。

三、风险防范

互联网投资的兴起给了诈骗分子可乘之机，面对越来越多的理财平台和理财产品，投资者如何有效识别陷阱和误区？主要有以下几个关键技巧：

**一是不轻信。**投资者不可轻信陌生人或平台工作人员的讲述或者广告信息，而是要掌握产品的背景和政策环境，通过安全性、流动性、收益性等方面进行反复对比，对涉及的业务寻求银行理财经理、律师等专业人士的意见。

**二是不盲信**。理财非存款，投资有风险。作为一家合规的理财投资平台，应当充分披露理财投资风险，做到严格的信息披露义务。如果某投资平台仅仅强调高收益、弱化风险，那么投资者就要谨慎决断，决不可盲目相信高收益、高回报。

**三是不侥幸**。投资者应当保持理性谨慎的投资理念，对身边亲朋好友、邻居推荐的“高收益”、“高返利”产品敬而远之，要相信天上不会掉馅饼，决不能抱着自己不会上当受骗的侥幸心理。

案例二：不受诱惑防范非法集资

一、案情简介

无锡某生物科技有限公司是云南省张某等人设立的公司，以“建设养老院、提供养老服务”等噱头骗取老年人投资。该公司不断举办各种酒会、推介会，并发放传单，忽悠欺骗老年人上当，谎称投资公司的老年项目有16%-28%高额利率回报。还向老人们承诺，可以先办理快乐家园VIP卡，将来在建成的养老院里享受服务时可以打折。该项目最终导致90余名被害者损失人民币共计200余万元。

二、案例分析

以上案例是以“养老”投资的名义从事非法集资活动。随着中国经济实力的逐步增强，老年人对生活质量、健康状况更加关注，目前中国正处于老龄化状态，加之计划生育政策的实施，养老面临诸多难题，也为不法分子提供了从事非法活动的机会。这类非法集资往往有以下“四部曲”，一步一步骗走老年人的养老钱。

**第一步是“画饼”。**编制一个或多个“高大上”的项目，如利用以投资养老公寓、异地联合安养、提供养老服务为诱饵，描绘一幅预期报酬丰厚的蓝图，引诱老年群众投资；

**第二步是“造势”**。利用一切资源把声势做大，比如通过举办新闻发布会、现场观摩会、体验日活动；展示“政府批文”、“获奖证书”；组织免费旅游、考察等，赠送米面油发放礼品；故意将活动选在礼堂、会议中心，场面之大，机具欺骗性。

**第三步是“吸金”**。通过返点、分红，给投资者尝点“甜头”，让投资者相信项目的真实性和收益的客观性。

**第四步是“跑路”**。非法集资人往往会在“吸金”一段时间后跑路，投资者遭受惨重经济损失，甚至血本无归。。

三、风险防范

为了避免产生财产损失，广大消费者要提高警惕，增强自我保护意识和能力。建议消费者做到“四看三思等一夜”法。

**四看。**一看融资合法性，除了看是否取得企业营业执照，还要看是否取得相关金融牌照或经金融管理部门批准。二看宣传内容，看宣传中是否含有或暗示“有担保、无风险、高收益、稳赚不赔”等内容。三看经营模式，有没有实体项目，项目真实性、资金的投向去向、获取利润的方式等。四看参与集资主体，是不是主要面向老年人等特定群体。

**三思。**一思自己是否真正了解该产品及市场行情。二思产品是否符合市场规律。三思自身经济实力是否具备抗风险能力。

**等一夜。**遇到相关投资集资类宣传，一定要避免头脑发热，先征求家人和朋友的意见，拖延一晚再决定。不要盲目相信造势宣传、熟人介绍、专家推荐，不要被高利诱惑盲目投资。

# 四、信用卡篇

一、信用卡申请流程是什么？

信用卡可以通过多种渠道申请，客户可以通过银行网点和信用卡推广人员等线下渠道申请，也可以通过手机银行、网上银行、微信银行等线上渠道申请,还可以通过银行投放的获客H5、二维码等网络链接申请。申请提交后，客户可以通过手机银行、网上银行、微信银行、网点等渠道查询信用卡的审核情况和办理进度。

收到信用卡之后还不能直接使用，必须办理激活手续,激活方式主要有以下几种：

**手机银行或网上银行激活**：可以登录银行的官方APP或网上银行进行激活，一般需要输入持卡人的证件号、手机号、信用卡卡号，并输入安全码（卡片背面签名栏末三位）、验证码等信息。激活成功后需继续设置卡片消费取现密码，方能正常使用。

**信用卡客服电话激活**：客户可以用申请信用卡时预留的手机号拨打信用卡背面的客服电话，根据语音提示输入信用卡卡号、身份证号码等个人信息完成验证后即可激活设密。

**银行网点激活**：客户携带本人有效身份证件及手机和要激活的信用卡到网点进行激活设密，网点工作人员会协助客户进行相关操作。

二、信用卡卡面都有哪些重要信息？

信用卡卡面包括很多重要的信息，有一些还是信用卡交易过程中经常用到的，如果不慎泄露的话，还容易导致资金盗刷等风险隐患。所以，作为金融消费者不仅有必要了解信用卡卡面信息，而且要妥善保管这些信息。

**1.信用卡卡号**：一般位于信用卡卡片的正面正中间，具有唯一性。卡号首位对应不同的卡组织，6开头为银联，5开头为万事达，4开头为维萨，3开头为JCB。

**2.卡片有效期**：一般位于卡片正面，格式为MM/YY，例如：12/20表示信用卡有效期为2020年12月。过了有效期后，信用卡就不能继续使用，需要向发卡银行申领新的信用卡。同时，有效期也是除卡号、密码、安全码之外的另一道信用卡验证手段，网上/电话支付等部分交易会用到有效期。

**3.安全码（CVV2、CVN2、CVC2）**：用于证实交易，同密码一样重要，一般位于卡片背面签名栏后方最后三位数字。境内外部分网站/电话购物无需密码，直接提供卡号、有效期和安全码便可完成交易。此外，开卡激活等关键操作也可能用到安全码。

**4.签名栏：**一般位于卡片背面，在国外通过万事达/维萨商户渠道消费时，有时候可以仅凭签名就可以完成交易，不需要密码。所以金融消费者务必收到卡片时立即签名，避免信用卡丢失后被他人伪冒签名，进行恶意交易。

 除了以上重要内容信用卡卡面一般还包括客户姓名的拼音缩写（正面，少数在背面），客服电话（背面），发卡组织标志，发卡银行标志等信息，也是比较重要的金融信息。

三、信用卡免息期如何计算？

绝大多数信用卡都提供免息期服务。根据信用卡使用规则，信用卡交易不是在交易发生日记账，而是每月特定日期集中记账、特定日期集中还款，消费者在交易日和账单日不需要还款，只需要在还款日还款，期间透支消费不收取利息，这就是信用卡的免息期。

**信用卡记账日：**商业银行将信用卡清算交易内容记入持卡人账户的日期。

**信用卡账单日：**商业银行每月定期将持卡人当期卡片发生的各项交易、费用等进行结算并结计利息，计算持卡人当期总欠款金额和最小还款额，并为持卡人发送对账单。此日期即为持卡人信用卡的账单日。

**信用卡还款日**：商业银行要求持卡人归还应付款项的最后日期，也就是说商业银行出账单之后，持卡人应该在还款日之前偿还之前所使用的全部款项，是免息还款期限的最后一天。

例如：持卡人的账单日是每月7日，到期还款日为当月的27日。若持卡人在当月6日有消费记录，消费记录产生的6日即为记账日，当月7日结出账单后，持卡人到期还款日为当月的27日，免息期仅21天；若持卡人在当月8日消费，由于当月的账单日已过，下一账单日为下个月的7日，该笔消费将在下月7日记录于账单，还款日为下月的27日，免息期为50天。

如果在到期还款日前持卡人未全额还款，将无法享受消费免息待遇，消费交易的利息计算是从记账日开始的。此外，持卡人持信用卡进行的现金交易以及因之产生的取现手续费一般不享受免息还款待遇，应支付自银行记账之日起按照规定利率计付的利息，同时按照银行公示手续费标准支付手续费。

四、信用卡还款渠道有哪些？

目前各家商业银行都有多个渠道支持信用卡还款，如手机银行、网上银行、约定账户、微信短信、第三方支付、ATM柜员机、网点柜面、跨行转账等。

**手机银行或网上银行还款**：登录商业银行的官方APP或网上银行，搜索“信用卡还款”名下所有信用卡、各币种账单可按流程进行归还。持卡人也可以根据卡号对名下任意一张信用卡进行还款。

**约定账户还款**：持卡人可以约定一个本人在发卡银行开立的个人银行结算账户作为信用卡的约定还款账户，在到期还款日当天自动从该账户扣划相应资金，归还信用卡应还款项。这样既能足够享受信用卡的免息期，又能在到期还款日轻松还款，在手机银行设置，即可绑定名下所有信用卡。

同时，需注意在到期还款日当天保留足额资金，以免自扣部分或者未还款导致逾期。另外，外币消费、外币入账的需要提前向发卡银行咨询清楚是否可以计入通过约定账户还款，一般银行提供自动汇购还款功能，可通过人民币偿还外币欠款。

**第三方支付还款**：通过支付宝、微信等第三方支付机构进行信用卡还款，此类还款到账时间取决于第三方支付机构的业务处理时间，且一般有免费还款额度限制。消费者通过此类渠道还款时，需要打个提前量，避免业务处理不及时导致逾期。

五、信用卡用卡须知有哪些？

 信用卡便利了生活，但根据国家监管规定，信用卡使用也必须满足相应的规范要求；同时犯罪份子也将目光投向信用卡，通过盗刷、诈骗等方式侵害消费者资金安全。为了规范、安全使用信用卡，消费者需要做到“**四个务必**”

 **1、用途务必要规范。**信用卡只能用于个人消费，不能用于理财投资、生产经营等非消费领域，不能用来购买房地产、证券、基金、理财等产品，否则银行机构可能会停止卡片使用。

**2、用卡务必要谨慎。**不要将卡片交于他人使用，不要通过非正规渠道进行套现或刷卡交易，不要轻信店家发来的不明链接、图片和二维码等，不要对外透露卡号、密码、有效期、安全码、短信验证码等重要信息。

**3、风险务必要留意，**不要设置生日、证件号、简单数列组合等简单密码，卡片遗失要立即联系银行进行挂失，收到刷卡高风险异常及高风险提醒，要及时联系银行进行挂失换卡；

**4、信息务必要准确**。个人信息包括姓名、手机号及地址等更新时要及时主动联系银行进行修改，确保同银行联系渠道的畅通，避免发生突发事件后不能及时处理，导致资金损失。

六、信用卡逾期利息如何计算？

人民银行对信用卡透支利率实行上限和下限管理，上限为日利率万分之五，下限为日利率万分之五的0.7倍。各商业银行机构在上述区间内可以自行确定本行透支利率标准，目前大部分商业银行都执行日利率万分之五的标准。

免息期内未全额偿还透支资金的，商业银行将会收取利息。有两种计息模式：**一是部分计息，**仅对未清偿部分收取利息，已还款部分不再收取利息，从商业银行记账日开始计算。**二是全额计息，**除了对未清偿部分收取利息外，已还款部分也要收取利息，从商业银行记账日计算到还款日。两种模式的计息起算点都是交易记账日，而不是到期还款日。目前我国大部分商业银行采用全额计息方式。

信用卡透支实质上是发卡银行向持卡人出借资金。持卡人从透支交易日起，无论持卡人是否处于免息还款期，发卡银行即承担资金成本、运维成本和坏账成本。发卡银行已经向客户提供了免息期的优惠，若持卡人没有在约定时间内全额偿还，发卡银行取消免息优惠，根据实际用款金额和实际用款期限收取相应利息是正常的商业行为。

七、信用卡使用中有哪些主要费用？

信用卡在使用中主要包括年费、违约金、分期手续费等。

**年费：**是持卡人享受信用卡服务，每年需要向发卡银行支付的固定费用，每家商业银行以及每类卡片的年费政策不同，收取的金额也不同，有的银行还提供信用卡年费减免的优惠政策（如刷卡消费超过一定次数免除年费），消费者要及时了解银行年费收取政策。同时，根据监管规定，除了白金卡等银行同客户有特殊约定的信用卡外，卡片激活前商业银行不得向持卡人收取年费。

**违约金：**是持卡人在到期还款日实际还款额低于最低还款额时，针对最低还款额未还部分缴纳的费用，实际是持卡人未能按照与商业银行的约定履行最低还款责任而缴纳的违约金。违约金不计收利息。

**分期手续费**：分期手续费是持卡人因向商业银行申请信用卡分期业务按约定支付的费用。手续费率是商业银行根据自身的资金成本、风险成本等因素确定，并根据商业银行自身及市场情况进行调整，通过商业银行规定的公告渠道向持卡人进行宣传告知。分期手续费收取方式包括一次性收取和分期收取两种方式。采用一次性收取方式的，手续费在完成交易后的首个账单日一次性入账；采用分期收取方式的，手续费自完成交易后的首个账单日起，根据分期交易期数按月入账，常见的分期期数有3期、6期、12期、18期、24期、36期，最长的可至60期。一般当期分期手续费计入当期账单最低还款。

八、信用卡被伪冒或盗刷如何处理？

（一）被伪冒办卡。

1、发现被伪冒办卡后，及时前往银行网点并同步通过官方渠道联系银行沟通反馈，需要携带本人有效身份证件及辅助证件（如有），现场提供本人身份证明材料和相关情况说明、本人签字等，具体流程根据银行要求配合提供。一般银行会根据提供的材料开展调查，及时给予回复。

2、尽快到当地派出所报案，向办案人员出示本人有效证件原卡，取得报案回执等文件。如报案在向银行反馈前可同步提供报案书，银行也会积极配合公安机关调查。

（二）被盗刷。

1.收到非本人发生的交易信息后，立刻通过发卡银行官方渠道与银行取得联系，比如官方客服电话、微信公众号、网点等渠道，申请冻结并挂失信用卡，有效保障账户资金安全，防止二次被盗刷。

2.立即去最近的银行网点或者ATM取款机或者有监控的商店刷卡一次，并保存凭证小票作为证据，证明信用卡是在自己手里，盗刷交易发生时自己并不在交易发生地。

3.尽快到当地派出所报案，向办案人员出示信用卡原卡，取得报案回执等文件。及时挂失和报案，有利于发卡银行从时间和空间上判断真卡是否出现在提现或消费现场。最重要的还是在收到盗刷信息后保持冷静并及时报警，切不可接听不明电话并透露验证码等个人信息。

4.配合发卡银行调查工作，并根据要求提供相关材料和证明，比如刷卡凭证、报案材料、签字样本等材料。配合发卡银行调查的主要目的是证明交易非本人所为，也是为了更好的挽回损失，切忌对此置之不理，认为不是自己消费的就不需要配合调查。

5.虽然信用卡被盗刷部分不属于自己的消费，但如果调查工作未出结果之前，仍需要正常还款，避免由此影响的信用、逾期利息和违约金。破案后或者达成解决协议之后是会返还这部分款项的。

九、信用卡还款容时容差服务是什么？

“容时容差”是部分银行机构向持卡人提供的增值服务，会在持卡人没有在规定时限内足额归还欠款时，为持卡人提供一定程度的宽限。

**“容时服务”**即为持卡人提供一定期限的还款宽限期服务,一般商业银行的还款宽限期自到期还款日起3个自然日，一般最后一个自然日还款的会约定具体到账时点以前享受该服务，比如要求最后一个自然日的还款到账时间为20：00以前，具体可咨询发卡行;持卡人在还款宽限期内还款时,视同持卡人按时还款，一般不影响征信，但会产生银行利息。此外，还需关心交易币种等问题，如对于人民币归还美元账户透支款的情况，由于购汇入账需要一定时间，银行信用卡还款宽限期一般需要提前一日，建议提前联系银行处理，以免造成逾期。

**“容差服务**”即为持卡人当期发生不足额还款,且在到期还款日后账户中未清偿部分小于或等于一定金额（一般至少为等值人民币10元）时,视同持卡人全额还款。一般如客户做最低还款时，“未还金额/未还最低还款额度” 金额小于一定金额，会产生银行利息，但不影响客户征信。

在这里消费者需要注意两点：**一是**不是所有银行都提供容时容差服务；**二是**容时容差提供的宽限是有限的，而且不同银行容时容差内容可能也有差异，持卡人还是要尽量在规定时限内还款，避免产生违约金及影响个人征信。

案例警示

案例一：养成良好用卡习惯 拒绝套现行为

一、典型案例

客户李先生，信用卡初始额度2万元，信用卡主要用于日常生活购物，且多参加银行消费达标送好礼等活动，每月能够在账单日正常还款，用卡情况表现良好，2年后卡片额度调整至4万元。后来，李先生听信朋友教唆，以“养卡”的名义将信用卡出借给做生意的朋友使用并收取好处费，平时见信用卡正常还款未关注具体交易信息，半年后收到银行降低信用卡额度的短信通知。李先生认为交易金额增大且未产生逾期不应当被降额，后向银行进行投诉。银行告知李先生，调阅其信用卡账单发现，该信用卡在五金建材、服装批发等商户POS机有多次大额交易，交易真实性存在明显问题，属于信用卡套现行为，不符合信用卡使用的相关规定。经解释沟通后，李先生认识到自己的问题，最终理解并表示将按照要求规范用卡。

二、案例分析

**1、贪小便宜，误大事。**李先生将卡片借给他人使用，从中牟取好处费，却导致自身信用卡被降额，对后续用卡产生不利影响。更为极端的情况下，甚至可能产生信用卡被停止使用或无端背负大额信用卡债务的严重结果。

**2、学习用卡知识很有必要**。李先生对信用卡用卡规则不了解，认为只要能够及时还款就履行了持卡人的义务，刷卡频率越高、刷卡额度越大，信用卡额度就越高，对用卡的规范性和安全性缺乏认识，导致参与到信用卡套现行为之中，给自己带来不必要的麻烦。

三、风险提示

**1.履行信用卡保管义务。**消费者负有妥善保管信用卡和相关密码的义务，在任何情况下请勿将卡片交于他人使用，主动出借与盗刷有本质差别，持卡人需承担透支还款责任。

**2.提升信用卡用途意识。**信用卡不得用于生产经营、理财投资、购房等非消费领域，持卡人要合理安排自身资金计划，避免资金调度出现问题。

**3.杜绝信用卡套现行为。**信用卡套现严重违反了信用卡使用规范要求，对于参与套现的持卡人，银行有权采取降低授信额度、止付等措施，持卡人要洁身自好，不要参与套现行为。

案例二：量入为出、理性消费，避免损害自身征信

一、典型案例

张某2017年3月办理某银行信用卡，2019年9月刷卡消费3万元用于购买奢饰品，因账单金额较高办理12期分期还款，2019年10-12月正常还款，同时仍有有其他消费，加分期还款每月需还金额月均还款约8000元左右。2020年1月张某失业，无力按期归还信用卡欠款，在网上看到传言说疫情期间信用卡欠款不用偿还，于是在没有同银行机构协商达成一致意见的情况下，自行开始每月小额还款，且故意躲避催收。银行按照规定将其逾期记录上传征信。4月份，张某在其他银行办理贷款时，被发现信用卡存在连续逾期的情况，贷款申请被拒绝。

二、案例分析

1.信用卡的主要作用是满足金融消费者日常、高频、小额的消费需求，勿过度依赖信用卡透支大额消费，持卡人要根据自身还款能力，量力而行，合理消费。案例中张某超出自身还款能力使用信用卡消费透支，后无力偿还从而产生逾期。

2.信用卡逾期后，张某没有积极采取应对措施，没有同银行协商处理后续还款事宜，而是采取鸵鸟政策，通过各种手段逃避银行催收，导致事态恶化。

三、风险提示

**1.珍惜自身金融信用。**信用卡逾期信息会被上报到人民银行征信中心，银行办理信贷类业务都会调取个人征信信息作为审查依据，如果存在严重逾期行为，后续申请信用卡、办理房贷、车贷等均会被拒绝。

**2.合理认识分期还款**。信用卡分期还款和最低还款方式可以暂时缓解压力，但会延长债务承担时间，也会产生相应的费用和利息，对消费者的长期财务稳健性提出较高要求。消费者应当合理选择信用卡分期还款或最低还款方式，避免信用卡逾期。

**3.坚持理性消费理念**，在信用卡消费时，消费者应合理规划资金，做好个人或家庭资金安排和管理。考虑自身实际需求、收支状况理性消费，坚持“量入为出”的科学消费观念，做好个人或家庭财务统筹，防止因为过度消费而影响日常生活。

# 五、个人贷款篇

一、个人贷款包括哪些种类？

银行提供的个人贷款主要包括按揭贷款、消费贷款及经营性贷款等种类。

**（一）个人住房按揭贷款**：指用于购买住房的商业性贷款，客户自筹一定比例的首付款，剩余部分向银行申请贷款。分为一手住房贷款和二手住房贷款。贷款期限最长可到30年，一般采用按月还本付息还款方式。

**（二）个人商业用房按揭贷款**：指用于购买商业用房的商业性贷款，如商铺、写字楼、酒店式公寓等。客户自筹一定比例的首付款，贷款期限最长为10年，首付一般为房产总价的50%。一般采用按月还本付息还款方式。

**（三）个人消费贷款。**消费贷款是银行业金融机构为金融消费者提供的用于合理消费用途的贷款，一般要求金融消费者具有良好的信用记录、合法稳定的经济收入和资产状况等条件。根据担保方式不同，可分为信用类、抵押类、保证类。提款方式灵活便捷，多数银行可提供线上提款、线上还款等服务。

我国消费金融正处于高速发展阶段，互联网电商平台、互联网金融平台等也向客户提供种类繁多的消费贷款，如我们常用的花呗、借呗、京东白条、微粒贷本质上也是消费贷款，这些贷款虽然使用互联网平台的品牌，但背后的实际贷款方往往也是银行机构、小贷公司、消金公司的金融机构或类金融机构。

**（四）个人经营性贷款。**个人经营性贷款是向从事合法生产经营活动的自然人发放的，用于解决生产经营过程中资金需求的贷款。借款人应具有合法的经营主体，贷款用于合法且符合国家政策导向的经营项目运营或资金周转。贷款期限可根据经营企业实际用途而定，一般用于购货等日常流动资金周转，贷款期限一般不超过1年，用于固定资产等用途的贷款期限可适当加长。

二、贷款合同的关键要素是哪些？

**（一）贷款额度。**贷款额度是金融机构给予消费者的可贷额度，分为授信额度和贷款金额。授信额度是指金融机构授予消费者的最大可贷额度，消费者在这个授信额度内，可根据自身实际需求支用的数额为贷款金额。

不同贷款种类在确定借款人的贷款额度上会有所不同，如个人住房按揭贷款，会根据各地区的购房政策，确定首套房、二套房的最低首付比例，购买房产的总价值与最低首付比例之差为银行的最高可贷额度，再结合申请人的收入、资信等情况确定实际可贷额度。而个人经营性贷款，一般会给予借款人总的授信额度，在授信额度内，消费者根据经营用途按需支用。

**（二）贷款利率。**贷款利率的高低直接代表了消费者利息成本的多少。随着利率的市场化，不同贷款种类、不同机构间贷款利率报价并不完全相同，在申请贷款时，要“货比三家”，多问多了解，同等条件下选择利率相对优惠的机构，可以节约贷款成本。

**（三）贷款期限。**贷款期限是从贷款发放到最后还款日的期限。不同的贷款种类的贷款期限也各不相同，如个人住房贷款的期限最长可达30年，而个人经营类贷款中，许多贷款期限仅为1年。贷款期限过短，会加大短期资金偿还压力；贷款期限过长，又会增加贷款利息等贷款成本。在自主选择的范围内，金融消费者要根据自身还款能力合理选择贷款期限，如办理住房按揭贷款时，要确保家庭月收入归还每月按揭后，有足够资金用于生活所需及应对不可预测事件的开支。

**（四）还款方式。**还款方式是贷款本金和利息的偿还方式，不同贷款种类对应的还款方式也存在较大差异。如住房按揭贷款主要有等额本息、等额本金两种还款方式，等额本息每月还款额相同，等额本金指每月还款本金相同、利息递减，合计还款额逐月递减。如个人经营性贷款、消费贷款有到期一次还本付息法，按月付息、到期一次还本等多种方式。

**（五）提前还款条件。**消费者在贷款期间提前归还贷款资金，客观上会增加银行机构的财务成本和运营成本，部分银行机构会在合同中对于提前还款行为进行限制，如按照一定比例收取提前还款费用、规定提前还款的最低金额和最高频率等。金融消费者在签署贷款合同前，要向银行机构咨询相关情况，认真阅读相关条款，以便贷后合理安排。

**（六）逾期罚息：**借款人在借款合同约定到期日内未归还贷款的，从逾期之日起，银行将会对逾期的贷款加收一定比例的逾期罚息，逾期贷款的罚息率一般按计罚息之日的贷款利率加收20%-50%计算。对于消费者来说，按时归还贷款本息很重要。贷款逾期不仅会增加罚息支出，同时还会影响个人的信用记录。

三、办理贷款时要注意哪些陷阱？

**（一）非法机构虚假营销。**部分不具备贷款资质的机构，通过拨打电话、散发广告等方式，向社会公众推销贷款产品。这些机构打着正规银行办理贷款的名号，以“快速、秒批、低利率、无门槛”等为诱饵进行虚假贷款宣传，但实际并无贷款资质和贷款能力，客户通过其办理贷款申请，可能会被收取高额中介费、保证金，甚至可能陷入套路贷的陷阱。

**（二）个人信息不当泄露。**办理贷款时，应与正规金融机构直接对接，由本人直接办理相关手续，谨慎交由第三方代办，不要轻易向第三方提供个人资料信息，避免个人证件被第三方用于非法用途或个人信息被第三方机构泄露。

**（三）综合借款成本过高。**部分贷款机构除了贷款利息之外，还收取手续费、服务费等其他费用。在分期还款的情况下，贷款本金不断减少，但分期手续费用却保持不断，实际借款成本会远高于名义分期手续费率。金融消费者要将贷款涉及的各类成本和费用都考虑进来，综合计算实际借款成本，合理判断是否需要接受贷款条件。

**（四）捆绑销售金融产品。**部分贷款机构在客户申请贷款时，要求客户购买理财、基金、保险等与贷款无关的金融产品,否则不予发放贷款，或者将提高贷款利率。此类行为设置不合理的贷款条件，是典型的捆绑销售行为。

 四、办理个人住房贷款要注意哪些事项？

随着国家房地产市场调控力度的持续加大，坚持“房子是用来住的，不是用来炒的”已经成为各界共识，部分区域实施了住房限购政策。如浙江杭州限购区域规定，购买首套房，首付最低为房价的30%；购买二套房，首付最低为房价的60%；第三套房则为限购，不予购买及受理。

在住房限购的背景下，办理个人住房贷款需要注意一下问题：

**1、购房资质问题。**实行认房又认贷的政策，即以所购房地区房管局出具的住房信息查询记录与个人征信显示的个人住房贷款记录相结合进行套数认定，个人征信如显示有个人住房贷款记录的，无论贷款是否结清均需计入套数认定。

**2、贷款利率问题**。二套房贷款利率会明显高于首套房。以贷款期限5年以上为例，首套房产贷款利率为5%左右（LPR利率定价4.65%加35个基点），二套房贷款利率为5.35%左右（LPR利率定价4.65%加70个基点）。各金融机构之间的利率定价也会存在差异，但不会太大。

**3、还款方式问题**。住房贷款常见的还款方式有“等额本金”和“等额本息”两种，对于资金实力较强，还款压力不大的客户，建议选择“等额本金”还款法，虽然前期还款压力较大，但偿付的利息总额较少。而对于普通的工薪族，建议选择“等额本息”还款法，虽然整个贷款周期利息支出较多，但每月还款金额固定，前期还款压力较小，且便于消费者有计划地控制家庭收入支出。

**4、贷款额度问题。**银行机构在确定客户贷款额度时，会重点参考收入还贷比指标，原则上每月家庭总还款支出应控制在家庭总收入的50%以内，如超出50%，则说明家庭负债偏高，可能不符合贷款准入条件。

五、通过网络办理贷款有哪些注意事项，如何保护自身权益？

随着互联网金融的发展，网络贷款近年来发展较为迅速。除了银行机构提供网络贷款服务外，部分互联网公司也提供网络贷款服务，有些不法分子也参与进来，通过网络贷款的形式发放高利贷和套路贷，严重损害金融消费者合法权益。

消费者在办理网络贷款的过程中要坚持“四个注意”：

**1、注意识别贷款机构。**要始终通过正规渠道和正规平台来申请贷款，贷款前要核实贷款实际发放机构是谁，其是否具备贷款资质。对于来路不明的贷款APP和贷款二维码等要提高警惕，不要轻易申请贷款，避免泄露个人信息或陷入贷款陷阱。

**2、注意费用支出项目**。一般贷款除支付借贷本金及利息外，无其他额外的支出，在申请贷款时需注意贷款到账前是否支付相关费用，如中介费、手续费、担保费等隐形费用，如要提前收费的，一定要谨慎支付，要求对方提供收费标准。

**3、注意利息水平表述。**一般银行等贷款机构表述均为年利率，不排除有些非银行网络平台上表述为日利率、日息、月利率等，请先转换成年利率以便进行对比。

**4、注意合同关键要素**：一般网络贷款在贷款额度生效前，需借款人最终确认贷款电子合同，包括但不限于贷款人、贷款金额、利率、期限、还款方式、提前还款违约金、贷款到期日等，以上信息均需仔细核对，知晓并无异议后再最终确认，一旦合同生成，即产生法律效力。

六、如何保护好自己的信用？

个人信用很重要，不良记录都会对我们的工作和生活造成不利影响：**1、影响申请贷款**，如果有严重不良征信记录，在银行就无法贷到款，甚至信用卡也办不了；**2、影响出行**，如果被法院列为失信被执行人，可能就无法乘坐飞机、高铁等；**3、影响就业**，很多大公司在员工入职前会进行背景调查，如果查到有不良征信记录，将无法入职；**4、影响家庭**，不良征信记录除了对自己有影响外，对家庭也有一定影响，比如夫妻双方之间有一方有不良信用记录，那么另一方想贷款买房买车，也可能会被拒绝。

如何保护好自己的信用：**一是**妥善保管身份证件，身份信息不要随意提供给他人，防止他人冒用本人身份办理业务，产生金融债务。**二是**贷款或信用卡消费要量入为出，管好自身财务状况，避免因无法偿还欠款而产生的不良记录；认真履约，在贷款还款日之前，足额存款到还款账户，保持良好记录。**三是**个人基本信息发生变化时，要尽快联系银行更新信息；经常核对信用卡状态，避免卡片被盗而产生欠款。**四是**如为他人担保，首先要深入了解被担保人的资信状况，慎重考虑后方可决定；在签署合同时需看清贷款担保条款，确认自己的责任，最后在放款后要及时提醒被担保人按期足额还款，避免逾期。

**对于非个人原因造成的信用记录受损，**如果当事人持有异议，可以持个人有效身份证件，亲自或授权委托他人及时向业务发生机构或人民银行分支机构征信查询网点提出异议申请，并提供必要的证明材料以便进行有效验证即可，后续如有结果，经办机构将及时进行回复。

七、如何识别“套路贷”？

近年来，一些不法分子打着投资公司、咨询公司、金融借贷平台、典当行的幌子，专门从事以“现金贷”、“校园贷”、“车贷”、“房贷”等为名目的“套路贷”违法活动。其中，大多掺杂着欺诈交易、高利放贷以及暴力催收等涉黑涉恶情形，本质上是以借贷之名行非法侵占之实。

那么“套路贷“的惯用套路有哪些？

**(一)以“迅速放款、低利息、无抵押”等优惠条件招揽诱惑，吸引公众借款。**不法分子对外以“小额借贷公司”、“金融借贷平台”、“投资类公司”、“P2P”等名义招揽生意，与借款人签订借款合同，制造正常民间借贷行为的假象，但这些合同中往往包含“违约金”、“保证金”、“滞纳金”、“服务费”等各种隐性名目，形成“虚高借款合同”、“阴阳合同”及“房产抵押合同”等明显不利于借方的借款协议。

**（二）通过“砍头息”或者“转账后要求马上取现还款”的方式，使借款人实际到手金额明显低于合同借款金额。**放贷人或以“砍头息”的形式，以扣除明显不合理头息后的金额转账给借款人，实际签订的借款合同却以全额列示；或通过制造银行转账流水痕迹，刻意造成借款人已经取得合同所借全部款项的假象，随后立即向借款人收取以“违约金”、“保证金”、“服务费”等名目要求的等额现金，且不出具任何收款凭证。通过这些手段导致借款人实际到手金额远低于借款协议金额，但计息还款时，借款人仍需按照合同本金进行还款付息。

**（三）单方面肆意认定被害人违约，并要求被害人立即偿还“合同借款金额”。**当还款日期临近，放贷人往往不主动提醒借款人还款，甚至以电话故障、系统维护为名导致借款人无法及时还款。借款人逾期发生后，放贷人就以还款违约为由收取高额滞纳金、罚息、手续费。

**（四）恶意垒高借款金额。**在借款人无力偿还的情况下，放贷人介绍其他所谓的“小额贷款公司”或个人，或者“扮演”其他公司与其签订新的“借款合同”予以“平账”，进一步垒高借款金额，借款金额呈快速增长趋势，使借款人陷入越还越多的“泥潭”。

**（五）软硬兼施“索债”。**如采用尾随纠缠、恶意骚扰借款人及亲友等严重影响借款人正常生活的手段进行索债。一些放贷人通过提起恶意诉讼，利用胜诉判决实现侵占借款人或其近亲属财产的目的。

为了避免遭受这些损失，我们应该如何识别“套路贷”呢？

**1.看是否持有合法证照。**目前国内所有金融机构都要持牌经营，消费者可以查阅机构经营范围是否有借贷业务。

**2.无需审核、无抵押迅速放款的往往暗藏玄机**。正规的金融机构发放贷款需要资质审核进行风控，“套路贷”便以“无抵押、迅速放款”为条件吸引借款人,所以无需审核借款人还款能力、无任何条件贷款，需要高度怀疑其真实的目的。

**3.注意各种名目的收费**。正规的金融机构其利息收入已经包括了这些经营成本，如果贷款机构设立各种名目收取管理费、中介费、手续费、资金安排费等，应警惕“套路贷”之嫌。

**4.看放贷金额和合同金额是否一致**。如果合同金额高于放贷金额就要多个心眼，极有可能就是收“砍头息”，两张欠条更是满满的套路。如果资金已经进入账户，贷款机构又以其他名目收回，那么基本已经中招。

**5.看借款机构是否会频繁变更经营地址**。如果你的贷款机构不关心你能否按期还款，甚至在不通知你的情况下偷偷转换场所，通常存在问题，这会导致你还款无门造成违约，进而产生高额的违约金。

**案例警示：**

防范套路贷要做到五个“注意”

套路贷是指假借民间借贷之名，诱使或迫使被害人签订“借贷”、“抵押”、“担保”等相关合同协议，通过虚增借贷金额、恶意制造违约、肆意认定违约、毁匿还款证据等方式形成虚假债权债务，并借助诉讼、仲裁、公证或者采用暴力、威胁以及其他手段非法占有被害人财物的相关违法犯罪活动。

一、典型案例

小张是某大学大二学生，为提高自己的生活水平，追求高档物质享受，购买奢侈品、化妆品等，开始接触花呗、借呗等网络借款平台。入不敷出的她越陷越深，一直处于拆东墙补西墙的状态，直到有一天她发现自己没办法“填坑”时，在网友的介绍下，开始在各种非正规的网络平台上借款。

2017年的一天，小张在某网络借贷平台上借款1万元，周利率30%，因为没还上，重新借了新债还旧债，周利率仍为30%，利滚利欠款总额达到25万，小张更是无力偿还，只能通过再次借新贷还旧贷的方式来还款，此时对方已不轻易再借款。很快新的还款日期到了，张某仍无法还款，对方并开始了暴力催收，不停地打电话给小张的朋友、老师、家人，散布对小张的不利言论，并严重威胁到小张的正常生活，害得小张在家人及朋友面前抬不起头，承受巨大的精神压力，且债务数额像雪球一样越滚越大。

二、案例分析

套路贷抓住了部分消费者急于快速获取资金的心理，以无抵押、无担保、快速放款为诱饵，诱使其落入陷阱。同时，部分消费者缺乏风险意识，在用钱心切的情况下，对借款合同的内容没有认真审查，在“套路”下被制造出一系列不利于自己的证据，直至事态扩大损失惨重。

三、风险提示

为了避免生命财产损失，广大消费者要提高警惕，增强自我保护意识和能力。消费者务必做到“五个注意”。

**一是注意选择正规平台。**在选择贷款平台上一定要慎重，能够从正规银行获取贷款的不要选择不知名的公司，一定要选择的也一定要仔细查看对方的资质和信誉，不要因为紧迫心情，盲目寻找不正规公司借款。

**二是注意看清合同条款。**合同条款约定了双方的权利义务，金融消费者在办理贷款时一定要仔细验看合同条款不可少。套路贷的合同通常存在霸王条款或欺诈性表述，发现问题要及时脱身。

**三是注意不合理的要求。**在一些套路贷中，贷款资金还没有发放，犯罪分子就以“刷存款流量”等名义向消费者收取各类费用，这些做法都是不符合正常贷款程序的。

**四是注意防范阴阳合同。**贷款是以本金计算利息的，遇到贷款一万到手八千，并且对方堂而皇之地声称扣取利息的情况，应当坚决予以拒绝。

**五是注意保留过程证据。**无论对方是否属于套路贷，在贷款的各个流程中都要保留相关的证据，注意收集贷款合同、费用凭证等资料，必要时可以采取拍照或者复制等措施，确保在纠纷发生时能够提供必要证据。

# 六、保险基础知识篇

一、保险的种类有哪些？

按照经营目的分类，保险可分为社会保险和商业保险。

1. **社会保险。**

国家通过立法手段对公民强制征收保险费，形成社会保险基金，用来对因年老、疾病、生育、伤残、死亡和失业而导致丧失劳动能力或失去工作机会的成员提供生活保障的一种保障制度。我国社会保险主要包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险，也就是常说的“五险一金”中的“五险”。

1. **商业保险。**

通过订立保险合同运营，以营利为目的的保险形式。由专门的保险企业经营。商业保险关系是由当事人自愿缔结的合同关系，投保人根据合同约定，向保险公司支付保险费，保险公司根据合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿保险金责任，或者承担给付保险金责任。我们一般所说的保险是指商业保险。

按照保险标的进行分类，商业保险可分为财产保险和人身保险。

**1.财产保险：**以物质财富及其有关利益为保险标的的保险，包括财产损失保险、责任保险、信用保险等种类。

**（1）财产损失保险：**以各类有形财产为保险标的的保险，包含企业财产保险、家庭财产保险、运输工具保险、货物运输保险、工程保险、特殊风险保险和农业保险等种类。

**（2）责任保险：**以被保险人对第三者的财产损失或人身伤害依照法律应负的赔偿责任为保险标的的保险，包含公众责任保险、产品责任保险、雇主责任保险和职业责任保险等。

**（3）信用保险：**以各种信用行为为保险标的的保险，包括一般商业信用保险、出口信用保险、合同保证保险和产品保证保险等。

**2.人身保险：**指以人的生命或身体为保险标的，当被保险人在合同期限内发生死亡、伤残、疾病等事故或达到合同约定的年龄、期限时，保险人依照合同约定承担给付保险金责任的保险。按照保险责任分类，人身保险可分为人寿保险、健康保险、意外伤害保险。

**（1）人寿保险：**指被保险人在保险责任期内生存、死亡或达到合同约定的年龄、期限时，保险人按照合同约定给付保险金的保险。人寿保险包含定期寿险、终身寿险、两全寿险、年金保险、投资连结保险、分红寿险和万能寿险等。

**（2）健康保险：**健康保险是指被保险人在保险有效期内，因疾病或意外事故而致伤、病且造成费用或损失时，保险人按照合同约定给付保险金的保险。包含医疗保险、疾病保险和收入补偿保险等。

**（3）意外伤害保险：**意外伤害保险是指被保险人在保险有效期间，因遭遇非本意的、外来的、突然的意外事故，致使其身体遭受伤害而残疾或死亡时，保险人按照合同约定给付保险金的保险。

虽然人身保险可分为三类，但实物中寿险公司的保险产品是复合型的，健康保险产品也可能会有人寿保险保障或意外伤害保险保障的内容。

二、投保人可以为哪些人员投保人身保险？

投保人可以为下列**具有保险利益的人员**进行投保：

**1.本人**；

**2.配偶、子女、父母**；

**3.前项以外与投保人有抚养、赡养或扶养关系的家庭其他成员、近亲属；**

**4.投保时与投保人有劳动关系的劳动者**。

除上述规定外，被保险人同意投保人为其订立合同的，视为投保人对被保险人具有保险利益。订立合同时，投保人对被保险人不具有保险利益的，合同无效。

根据《保险法》第十二条的规定，与财产保险只在事故发生时要求被保险人对保险标的具有保险利益不同，人身保险中投保人与被保险人的保险利益必须在合同订立时存在，而不要求在保险事故发生时具有保险利益。

三、投保人应重点关注哪些保险条款？

保险条款是保险合同的主要内容，是保险合同双方享受权利与承担义务的主要依据。投保人有权要求保险人对保险条款作出详细说明，同时投保人也应仔细阅读保险条款以保障自己的权益。阅读条款时，应重点关注以下内容：

**1.保险责任**：发生哪些事故或情形保险公司会承担赔偿责任或给付保险金；

**2.责任免除**：在什么情况下，保险公司不承担赔偿责任或给付保险金；

**3.赔偿处理**：在保险事故发生后，应该怎样处理保险赔偿相关事宜；

**4.释义**：保险条款中名词的特定含义，避免发生误解。

四、投保时的重要注意事项有哪些？

**（一）履行告知义务。**

根据《保险法》第十六条相关规定，在签订保险合同时，**保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知**。投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。如实告知遵循有限告知原则，即对保险人询问的内容进行告知。

如实告知是一项重要的原则，投保人的告知应该全面、客观、真实、不能故意隐瞒或拒不回答，更不能通过编造作假欺骗保险人。同时，所有的告知都要以书面为准。投保人不要轻信保险代理人“这个不用告知”，“这个口头告诉我就可以了”一类的口头承诺，在签署投保书时一定要确保投保书填写的内容与口头告知的内容保持一致。保险公司一旦认定存在故意不如实告知的情况，可以解除保险合同，甚至可能不退还保费。

**（二）确保本人签名。**

**投保人在投保时，应确保本人签名**。投保人在投保单上签名是对保险合同的确认，表明投保人已明白保险条款内容，对被保险人的健康和财务状况已经作出如实告知。因此，为保证合同效力，投保人、被保险人应亲自签名。监护人为其未成年子女投保的，可以由监护人代为签名。

五、什么是犹豫期？

**“犹豫期”是指投保人申请撤保，保险人退还全部保费的时期**。**这个时期一般为收到保险合同后的15天内。**

犹豫期的设置是对消费者的保护。在犹豫期内撤保，保险公司退还投保人所缴保费，只收取小额的手续费，投保人几乎没有保费损失。因管理费用的扣除，**在犹豫期后退保，保费将产生较大损失**。

六、什么是观察期？

**观察期又称免责期或等待期，是指从保险生效日起的一段时间内发生的保险事故，保险公司不承担给付保险金的责任的时期**。

不同的保险类型有不同观察期，短期医疗险的观察期一般为30天，重疾险的观察期一般为90天、180天或360天。因为保险公司对被保险人的健康状况所知有限，不健康的消费者若刻意隐瞒信息投保，其缴费水平与健康的消费者相同但获得理赔的可能性更大，这显然对健康的消费者不公平。“观察期”就是为了尽量防止这种“信息不对称”造成的不公平而设置的。

七、什么是现金价值？现金价值低于保费的原因有哪些？

**现金价值：指保单所具有的价值，通常体现为解除合同时，根据精算原理计算的，保单退还的那部分金额。**现金价值常被用于退保过程中，所以也被称作“退保金”。

并不是所有的保险产品都有现金价值。现金价值一般出现于保障期限长、具有储蓄性质的人身保险产品中。比如：终身寿险、终身重疾险和养老年金险等。保险期间越长，缴纳保费越多，现金价值越高。

现金价值（退保金）之所以常低于所缴保费，主要原因有：

**1.保障成本的支出**：消费者获得风险发生时保险金的请求权的同时，也要为此权利付费，这部分费用每年将在现金价值中扣除。

**2.经营费用在保障的前期被扣除**：较长的保险存续期间内的大部分经营费用都集中在缴纳保费时扣除，这使得扣费后的所缴保费短期内呈现“余额较低”的状态。这里的经营费用主要指佣金、管理费、理赔费等费用。

**3.退保要扣除退保费用**。

 对于经过长期积累的有储蓄性质的保险产品，保费积累的利息比较高，现金价值（退保金）可能大于所缴保费，退保就不会出现损失。

八、现金价值在哪些情况下被使用？

现金价值在保险存续期内，一般应用于以下情况：

**1.退保：**退保是保单现金价值最直接的用途，是消费者关注现金价值的主要意义。

**2.保单贷款：**保单贷款不能超过现金价值的金额。

**3.减保：**减保即减少保险金额。通过减少保险金额来达到降低所缴保费的目的。在一个确定的保单年度，保险金额与现金价值是一一对应的，减少保额就意味着所需现金价值相对应减少，消费者就可领取减少的保险金额对应的现金价值，即相当于“部分退保”。但需注意，减少保险金额同时也意味着保险责任的降低。例如：一份保额为10万的年金保险需缴费10年，每年缴纳2.5万元，第7年的现金价值为12万元。若此时消费者申请减保至保额5万，则缴费到第7年的该保险未来每年需缴保费将降为1.2万元，且此时5万保额对应的现金价值为5.7万元。那么，该保险持有人将获得120000-57000=63000的现金价值退款（数字只做举例，请以真实产品为准）。

**4.减额交清：**与减保的本质相同，都通过降低保险金额来缓解经济压力，不同的是减额交清之后将不再需要缴纳保费。减额交清的原理是将保单做退保处理，再买一个一次性交清的新保单，保障内容不变，只降低保额。例如：一个保额20万，保障20年的两全保险，需缴纳20年，每年缴10000元，缴到第17年时不想再交了，可以通过申请减额交清将保单保额降低到14万，保障剩下的年限，保费可无需再缴。

减额交清的权利需要在保险条款中列明，不是所有的保险都有减额交清条款。

**5.计算分红收益：**具有分红性质的保险产品的分红是以现金价值作为计算基数的（包括保额分红产品）。

 **6.应用于保险责任：**某些保险产品的保险责任内容涉及现金价值。

九、什么是保单贷款？

**保单贷款是指投保人以寿险保单的现金价值作为担保，从保险公司获得的贷款。**因为保单具有现金价值，现金价值属于投保人的个人资产，所以投保人可经过被保险人的书面同意后，将保单作为担保物，向保险公司提出保单贷款申请。保单在贷款期间仍将有效。

投保人办理保单贷款时需注意以下内容：

1.贷款需支付利息。

2.应在贷款期限内按时还款，超过贷款期限需支付逾期利息。

3.贷款限额一般为现金价值的一定比例。

保单贷款并不属于信用贷款，当贷款本息之和超过保单贷款前的现金价值时，保单将中止，失去其功能。

十、什么是保单的中止、复效以及终止？

1.保单的中止：**保单的中止是指保单存续期间内因某种原因导致的保单暂时失效**。失效后保单将不再具有保障功能。保单中止的原因包括：

（1）合同约定的缴费期及之后的两个月内（被称为宽限期），**投保人没有缴纳续期保费**，且合同没有约定减少现金价值和保险金额来缴纳续期保费条款（或称减额交清条款）的，保单将中止。

（2）**保单存在贷款逾期**，且在贷款期间贷款本息和超过保单现金价值和未领取年金之和的，保单将中止。

2.保单的复效：**指保单中止后的两年内，投保人可以申请保单恢复效力**，但需补交保险费或偿还保单贷款本息以及提供保险公司要求的其它文件。

3.保单的终止：**指保险合同成立后因法定的或约定的事由发生，法律效力完全消灭的法律事实。**包括自然终止、灭失中止、解约终止。

（1）自然终止：包括因保险期间届满而终止和因发生保险事故且保险人履行了保险金赔付责任而终止。

（2）灭失中止：因标的物的自然灭失而终止。

（3）解约终止：一是因法律规定的事项出现时，合同一方依法对保险合同行使解除权的法定解约终止，如：投保人不如实告知，保险人要求终止。二是因合同双方当事人依合同约定注销保险合同的意定解约终止，如投保人申请退保而终止。

十一、什么是机动车交通事故责任强制保险？交通事故责任强制和商业第三者责任险有何差异？

机动车交通事故责任强制保险是我国首个由国家法律规定实行的强制保险制度。《机动车交通事故责任强制保险条例》规定：交通事故责任强制是由保险公司对被保险机动车发生道路交通事故造成受害人（不包括本车人员和被保险人）的人身伤亡、财产损失，在责任限额内予以赔偿的强制性责任保险。交强险同商业第三者责任险有以下区别：

**1.赔偿原则不同。**根据《道路交通安全法》的规定，对机动车发生交通事故造成人身伤亡、财产损失的，由保险公司在交通事故责任强制责任限额范围内予以赔偿。而商业第三者责任险中，保险公司是根据投保人或被保险人在交通事故中应承担的责任来确定赔偿责任。

**2.强制性不同。**根据《条例》规定，机动车的所有人或管理人都应当投保交通事故责任强制，同时，保险公司不能拒绝承保、不得拖延承保和不得随意解除合同。而商业第三者责任险实行自愿投保原则，机动车的所有人或管理人自主选择是否投保，保险公司认为不符合承保条件可以拒保。

**3.条款费率统一。**根据《条例》规定，交通事故责任强制实行全国统一的保险条款和基础费率，银保监会按照交通事故责任强制业务总体上“不盈利不亏损”的原则审批费率。而商业第三者责任险由保险公司根据客户风险状况等因素，自主确定承保费率，不同保险公司、不同客户群体费率可能存在较大差异。

**4.分项责任限额。**交通事故责任强制实行分项责任限额。交通事故被保险人负有责任的情况下,死亡伤残赔偿限额18万元，医疗费用赔偿限额1.8万元，财产损失赔偿限额0.2万元;交通事故被保险人不负有责任的情况下，死亡伤残赔偿限额1.8万元，医疗费用赔偿限额1800元，财产损失赔偿限额100元。而商业第三者责任险适用于同一个赔偿限额，不区分分项限额。

**案例警示**

投保前需自省，退保时需细量

退保，是解除保险合同的形式之一，是投保人享有的一项基本权利。一般情况下，投保人不宜轻易退保，因为退保会带来很多不利影响，不仅会导致原有风险保障的丧失，也会带来退保的损失。

一、典型案例

投保人黄某于2011-2016年期间，陆续为其本人及家人投保重大疾病保险、意外身故保险与分红型保险，共计已缴纳保费119.20万元。2018年5月，黄某因企业经营不善，经济出现困难便向公司提出退保，退保损失达56.44万元，由于资金周转困难，最终黄某在明知损失较大还是无奈选择了退保。

二、案例分析

《中华人民共和国保险法》第十五条规定，保险合同成立后，投保人可以解除合同，即投保人有权退保。但退保也是有代价的，投保人退保时只能拿到保单的现金价值，而并非所缴的保险费，尤其是投保后前几年，保单现金价值相对比较低，此时退保损失就会较大。如上述案例中，黄某在公司投保各类保险产品缴纳保险费高达119.20万，因为经济原因选择了退保，退保损失高达56万余元。

三、风险提示

这里要提醒广大消费者，为了避免退保导致经济损失，在投保前务必要做到三点：

（1）**清醒认识经济能力。**家庭收入除了满足日常生活支出外，也要为未来大项开支进行储蓄，还要满足各类突发事件的应急需求。投保人要充分评估自身经济实力，在力所能及的范围内投保保险产品，避免临时资金周转困难导致退保损失。从行业经验来看，购买保险的资金不宜高于年收入的10%。

**（2）谨慎购买保险产品。**消费者在购买保险产品时要保持冷静，深入了解保险产品的性质和内容，充分评估保险产品是否符合自身需求，在此基础上做出投保决定，不能冲动投保、盲目投保。如在购买重疾险产品时，要重点关注保险责任和免除责任，并如实告知自身健康状况。

**（3）注意学习保险知识。**了解一款保险产品需要从多个层面入手，包括产品保障责任、保费、性价比等，需要消费者掌握保险产品的基础知识。同时，保险产品的最主要功能还是风险保障，消费者不能把保险产品收益与银行存款利息直接进行比较，更不能把保险产品混同于存款或基金。

# 七、保险投保篇

一、有社会保险还需要购买商业保险吗?

社会保险是国家通过立法形式，由社会集中建立基金，使劳动者在丧失劳动能力的情况下获得国家和社会基本补偿的一种社会保障制度，主要包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。商业保险是社会保障体系的重要支柱，保障水平完全取决于保险双方当事人的约定，只要符合投保条件并有一定的缴费能力，被保险人可以获得更高的保险保障。为了能让自己和家庭有更全面的保障，建议在社会保险的基础上，补充购买商业保险。比如商业医疗险可以报销医保外的合同规定内的合理且必须的费用，在更大程度上减少自费支出，减轻家庭压力。

例：王先生因患某种癌症而支出巨额医疗费，经社保报销一部分，其余自费部分无法获得报销。这种情况下如果他购买了商业保险公司的重大疾病保险，在疾病符合保障范围的前提下，就可按合同约定保额获得保险公司的理赔，作为经济补偿。

二、投保时应优先选择怎样的保险产品？

意外、疾病是人生中最难预知和管控的风险，因此考虑基础保障时可先选择意外险、重疾险等此类产品。在满足基础保障后，可以拓展保障范围，比如养老险、子女教育险等。在资金充足的情况下，还可以购买分红型、万能型等带有理财功能的保险。

三、是不是应该先给孩子买保险呢？

“重子女轻家长”是很多家庭买保险的误区。家长为孩子购买保险的最终目的是增加孩子的保障。而对孩子来说，最大的保障来自于父母，即便没有保险，出现了问题还有家长来想办法解决。但是如果是孩子所依赖的父母出了意外，没有任何经济能力的孩子才是真的失去了最基础的保障。因此，买保险要遵循一个基本原则：先保家长，尤其是对家庭财务贡献度最高的人。只有家庭支柱获得足够的保障，孩子的风险才能降到最低。建议家长先为自己购买足额的保险后，再根据家庭收入情况为子女购买合适的保险产品。

四、购买了重大疾病保险还有必要购买医疗险吗？

重疾险是指当被保人发生保险合同所约定的重大疾病后，由保险公司给付被保人合同约定的保额。医疗险是指被保人患病就诊发生医疗费用后，凭收据即可到保险公司予以报销，但有一些特殊治疗手段或特殊药物是不能报销的，且最终报销费用不能超过实际花费的费用。

二者并不冲突，若生病住院可以医疗险进行报销，若罹患合同约定的重大疾病则可按重疾险赔付，更多的保险会带来更高的保障。

五、填写投保单证时有哪些注意事项？

投保单作为保险合同的有效构件是具有法律效力的，在填写时要仔细阅读、如实回答投保单所列事项，特别是健康告知问题，同时详细了解产品的主要保障责任、保险期间、交费期间、交费金额、非保责任、退保损失、费用扣除、犹豫期等内容，确认无误后由投保人和被保险人（如为无民事行为能力人则为法定监护人）亲笔签名。

六、为什么投保时建议指定身故受益人？

确定身故受益人有两种方式，一种是法定受益人，一种是指定受益人。《保险法》规定，被保险人或者投保人没有指定受益人的，被保险人死亡后，保险金作为被保险人的遗产处理，由法定受益人来受益。一般情况下会存在多个受益人，因此建议在投保时直接指定受益人及受益份额，避免产生不必要的纠纷。

七、体检时身体状况异常状况影响投保吗？

需要提供体检报告，由保险公司根据身体状况、投保险种进行核保。保险公司会做出标准承保、延期承保、体检后承保、特约承保以及拒保等结论，其中不同承保方式的区别如下：

**1.标准承保**：从客户的健康、职业等方面的风险因素来看，符合保险公司的承保原则，可以按照客户投保时的条件以标准费率、标准保险责任承保。

**2.加费承保**：因健康状况方面的原因或所从事的职业具有特殊的危险，致使该人群的预期死亡率高于标准体人群的死亡率，保险公司对其额外危险进行风险保费的额外加费补偿。也就是以高过标准费率的保费接受客户的投保。

**3.特别约定承保**：特别约定通常是针对一个投保时既有的，明确的保险责任范围内的风险予以特别的责任除外。

**4.延期承保**:当被保险人危险因素暂时不明确、提供的信息不够充分、危险因素处于不确定发展中、有多种不同的预后等时，核保人员一时无法给予准确合理的风险评估，通常采用延期承保的核保决定。

**5、谢绝承保**:被保险人的风险过高，超过了保险人能够接受的范围，故保险公司无法接受其投保申请。

八、如何办理交强险短期保险业务或者解除交强险合同？

通事故责任强制保险的保险期间为1年，仅有四种情形下客户可以投保1年以内的短期交强险：一是境外机动车临时入境的；二是机动车临时上道路行驶的：三是机动车距规定的报废期限不足1年的；四是保监会规定的其他情形。

交强险缴费生效之后是不可以进行退款退保的，按照交强险条款的规定，只有符合以下三种情况，才可以解除交强险保险合同：一是被保险机动车被依法注销登记的；二是被保险机动车办理停驶的；三是被保险机动车经公安机关证实丢失的。

九、如何办理汽车保险过户手续？

在保险合同有效期内，保险车辆合法转让、转卖他人的，应及时向保险公司申请变更被保险人（简称过户），过户后继续享受此车的保险保障，直至保险期满；若改变车辆使用性质，车主应通知保险公司，并申请批改车辆使用性质；

根据《保险法》第四十九条规定，因保险车辆转让导致危险程度显著增加的，保险公司自收到通知之日起三十日内，可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。保险公司解除合同的，应当将已收取的保险费，按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后，退还投保人。

消费者办理汽车保险过户手续，需要新旧车主本人亲自办理或书面授权他人办理，并提供以下资料：批改申请书、新旧车主证件、车辆行驶证、二手车交易发票、车辆登记证书、交强险保单原件等。

十、车险综合改革对消费者有什么影响？

自2020年9月19日起，银保监会实施汽车保险综合改革，对于消费者将有以下改革红利：

**(一)交强险责任限额大幅提升**。有责总责任限额从12.2万元提高到20万元，其中死亡伤残赔偿限额从11万元提高到18万元，医疗费用赔偿限额从1万元提高到1.8万元，财产损失赔偿限额维持0.2万元不变；无责任赔偿限额按照相同比例进行调整，其中死亡伤残赔偿限额从1.1万元提高到1.8万元，医疗费用赔偿限额从1000元提高到1800元，财产损失赔偿限额维持100元不变。

**（二）商车险保险责任更加全面**。新的机动车示范产品的车损险主险保险责任增加了机动车全车盗抢、玻璃单独破碎、自燃、发动机涉水等保险责任，删除了事故责任免赔率、无法找到第三方免赔率等免赔约定，删除了实践中容易引发理赔争议的免责条款，为消费者提供更加全面完善的车险保障服务。

**（三）商车险产品更为丰富**。增加了驾乘人员意外险产品，包括代送检、道路救援、代驾服务、安全检测等内容的车险增值服务特约条款，为消费者提供更加规范和丰富的车险产品及服务。

**（四）商车险价格更加科学合理**。保险业根据市场实际风险情况，重新测算了商车险行业纯风险保费，同时，商车险产品设定附加费用率的上限由35%下调为25%，预期赔付率由65%提高到75%，车险产品费率与风险水平更加匹配。

**（五）车险产品市场化水平更高。**逐步放开自主定价系数浮动范围，第一步将自主定价系数范围确定为[0.65－1.35]，第二步适时完全放开自主定价系数的范围。

**（六）无赔款优待系数进一步优化**。商车险无赔款优待系数将考虑赔付记录的范围由前1年扩大到前3年，对于偶然赔付消费者的费率上调幅度将降低。

**案例警示**

保险投保策略之“四先四后”

一、案例概述

某民营企业主王先生于2012年为自己投保了一份分红型年金险，趸交保费116.8万元，保险金额200万元。2015年，王先生为其未成年子女投保了一份少儿险，年缴保费50万元，缴费期间15年。其他家庭成员均未购买任何人寿保险。

2019年，王先生因车祸不幸身故，保险公司按照条款约定给付身故金200万元。因王先生是家里的主要经济来源者，王先生的家人无力承担缴纳少儿险后续保费，只能选择退保，保险公司给付少儿险退保金约210万元。

二、案例分析

上述案例中，投保人王先生是一家民营企业主，年收入可观，也具有一定的保险意识，但从他为自己和孩子投保的保险产品来看不够全面：年金险约定被保险人生存至55周岁的生效对应日开始领取养老金；少儿险约定被保险人生存至18、22、25周岁的生效对应日，领取成人保险金、创业保险金、婚嫁保险金，两款产品均更侧重于生存及养老保障，却忽略了作为家庭经济来源者的意外、疾病等基础保险保障。如果投保时能够从高额的保费中，分配部分资金用于投保保费低保障高的意外险或重大疾病类保险产品，再为孩子购买具有保费豁免责任的保险，便能更好发挥保险的保障功能。

三、投保提示

商业保险是我国社会保障体系的重要支柱，已逐步得到了人们的广泛认可，保险公司也为消费者提供了丰富多样的保险产品。本案例给人以启示，就意外险、传统寿险、理财型保险而言，消费者可参考“四先四后”策略，再作出合意的投保选择。

**（一）先规划后投保。**规划家庭保险策略是选择产品的重要前提，投保前应对家庭总体的资产配置进行全面的综合分析，对抵御风险能力、家庭收入保障的情况、缴费能力做出判断，结合自身需求和专业人士的建议，合理制定保险规划。投保人可根据不同的人生阶段、财务状况与职业类别选择最适合自身情况的保险产品及保费缴纳期限。

**（二）先保障后理财。**风险管理的一个基本原则是重点保障可能对家庭造成巨大损失的风险，比如意外、疾病等人生中最难预知和管控的风险。因此，购买时应优先选择意外险、重疾险等基础保障类产品，在满足基础保障后，可以拓展保障范围，比如养老险、子女教育险等。在资金充足的情况下，还可以购买分红型、万能型等带有理财功能的保险。

**（三）先保额后保费。**保额适度，保费合理。保险金额是保险公司承担赔偿或给付保险金责任的最高限额，若保额过低则起不到抵御风险的作用，因此建议购买足额的保险。在满足家庭或个人必要保障额度的前提下，可以遵循“双十”法则：即保险额度不超过家庭收入的10倍，且家庭总保费支出占家庭年收入的10%为宜。

**（四）先家长后子女。**“重子女轻家长”是很多家庭买保险的误区。家长是家庭经济的顶梁柱，购买保险应当首先考虑家庭经济收入主要来源者，因此，建议家长先为自己购买足额的保险后，再根据家庭收入情况为子女购买合适的保险产品。

# 八、保险理赔篇

一、理赔处理的流程是怎么样的？

理赔处理过程一般包括以下五个环节：报案、申请、审核、结案、支付。报案是指保险事故发生后，投保人、被保险人或者受益人通知保险公司，保险公司对保险事故进行登记的过程；申请是指被保险人或受益人向保险公司提交理赔申请的过程；审核是指保险公司根据保险合同对提交的理赔申请材料进行审核，核定是否赔付，如何赔付的过程，保险公司在核定过程中会对部分案件进行调查；结案是保险公司做出最终理赔决定的过程；支付是保险公司向申请人支付理赔款项的过程。

二、客户不及时报案会影响理赔结果吗？可以通过哪些途径报案？报案需要准备哪些信息？

根据《保险法》第21条规定，如果不及时报案，导致保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险公司对无法确定的部分不承担赔偿责任。因此，为最大限度保障理赔利益，建议发生保险事故后第一时间内向保险公司进行报案。可以拨打保险公司客服热线、APP自助报案、或者通知保险代理人进行报案，报案前要准备好保单号或被保险人身份证号、事故时间、事故地点、事故经过、就诊医院等信息。保险公司收到报案申请后，会对报案信息进行审核，对符合条件的案件提供直赔、快赔、先赔等服务。

三、在浙江投保，后来去了外省，如何申请理赔？

随着科技的发展和运用，除了亲临各家保险公司柜面办理理赔申请、委托保险代理人代办理赔申请的传统理赔申请方式，很多保险公司都推出线上理赔申请方式，可通过各家保险公司APP或微信公众号进行自助理赔申请。申请时需要注意两点：**一是申请时效**：治疗结束或资料准备齐全后，要及时向保险公司申请理赔，以免超过法定诉讼时效。保险法规定，人寿保险法定诉讼时效是5年，人寿保险之外的法定诉讼时效是2年。**二是申请资格人**：非身故类的理赔申请人为被保险人本人，若被保险人无民事行为能力或限制民事行为能力，由被保险人监护人协助申请；身故类的理赔申请人为保险合同的指定身故受益人，若未指定身故受益人则由被保险人的法定继承人申请，为避免申请手续繁杂，建议投保时尽量指定身故受益人。

四、理赔申请需要准备哪些材料？

理赔申请材料主要有三大类：**一是身份证明材料。**身份证明材料包括被保险人、受益人身份证明文件、被保险人与受益人关系证明等。**二是保险事故证明材料。**不同保险事故类型提供的材料不同，医疗类一般需要提供医疗诊治资料、医疗费用收据、医疗费用明细清单等；重大疾病类一般需要提供重大疾病诊断证明，以出险率最高的恶性肿瘤为例，申请恶性肿瘤需要提供病理报告；身故类一般需要提供死亡证明、火化证明、户藉注销证明中的任意两项；伤残类一般需要提供司法鉴定中心出具的伤残鉴定报告。需要特别注意的是，如果保险事故有公检法等司法机关介入处理的，还需提供司法机关的认定材料。如交通事故，需提供《交通事故责任认定书》。**三是理赔款支付材料。**出于理赔款支付安全的考虑，保险公司一般采用银行转账方式支付，需提供以申请资格人开户的活期可结算账户的银行卡或存折。**还有两点需要注意：一是**如果是身故类理赔或赔付后保险合同终止的，还需提供保险合同原件；**二是**部分地区在开展“无证明城市“建设，保险公司在当地政府平台上可以查询到的证明材料，申请人无需提供.目前各地及各家保险公司落实情况不完全一致，具体可向当地保险公司咨询。

五、理赔案件保险公司的处理时效是多少天？

根据《保险法》23条和《保险小额理赔服务指引（试行）》的规定：保险小额理赔自消费者提交索赔申请、交齐索赔资料之日起5个自然日内结案率不低于80%；其余案件是30个自然日。**保险小额理赔**是指消费者索赔金额较小、事实清晰、责任明确的机动车辆保险（以下简称车险）和个人医疗保险理赔。**个人医疗保险小额理赔**是指索赔金额在3000元以下，事实清晰、责任明确，且无需调查的费用补偿型、定额给付型个人医疗保险理赔。**车险小额理赔**是指发生事故仅涉及车辆损失（不涉及人伤、物损），事实清晰、责任明确，且索赔金额在5000元以下的车险理赔。

六、什么是代为求偿？代为求偿对消费者有哪些帮助？

代位求偿权又称保险代位权，是指车辆在投保车损险的前提下，在保险事故中发生车辆损失应由第三方承担赔偿责任，但第三方怠于赔付时，被保险人可向自己投保的保险公司申请赔付的一种权利。

由于“代位求偿”适用于被保险人在未得到责任对方的赔偿的情况下，由保险公司依据保险合同约定先行赔付，而被保险人应当按照法律规定积极协助保险公司进行追偿，有效避免消费者因第三方怠于赔付而引起的损失，所以消费者出险后，切忌放弃对第三方的索赔权益。

被保险人申请代位求偿时除提供基本理赔单证（事故证明、驾驶证、行驶证复印件、维修发票等）外，还需被保险人签署向三者提出赔偿的权利转让给保险公司的承诺书。

被保险人申请代为求偿后，不管是否追偿成功，对于无事故责任的案件，保险公司不计算出险记录，对于有责案件，保险公司才计入出险次数。

七、保险车辆发生交通事故怎么办？

保险车辆在道路上发生交通事故后，驾驶人应当立即停车保护现场，迅速报告执勤的交通警察或者公安机关交通管理部门，并通知保险公司；造成人身伤亡的，应当立即抢救受伤人员，如因抢救受伤人员变动现场的，应当标明事故现场位置和多角度拍照留存事故全景原貌。

在处理交通事故时，如果被保险人相关知识欠缺且“经验”不足，就随时需要专业人士的专业指导，因此，在事故处理过程中随时和保险公司的相关理赔人员保持联系，获得他们专业的指导甚至参与案件的调解，既能加快结案速度，减少损失，在以后的保险索赔过程中也能简化相关流程，更快获得赔款。这里需要明确的，是“专业人士”，而不是“社会人士”，现在很多地方都有“人伤黄牛”的存在，他们通过各种手段骗取车主或者伤者的信任，然后收取高额代理费用甚至用少量资金买断案件的赔付，再通过编造虚假事实、伪造相关证据等各种不良手段向保险公司“狮子大开口”索赔，从而获得高额的回报。因为这些人获取回报的过程存在违法行为，所以一旦暴露，就会存在保险公司拒赔，甚至被追究刑事责任的风险。

交通事故中涉及车辆损失的，还需先通知保险公司定损后再修车。如擅自维修车辆，在理赔时保险公司可能认为无法确认保险事故的真实损失情况，认为车辆修理费用高出实际损失费用，差额部分可能由车主自己承担。

八、家庭财产保险理赔需注意哪些情形？

家庭财产保险理赔要注意：一是发现险情，在确保人身财产安全的前提下，积极开展施救，尽最大可能防止损失进一步扩大；二是控制险情后及时通过服务电话、官方微信等渠道向保险公司报案；三是保护事故现场，等待保险公司人员联系查勘；四是配合保险公司提供确定保险事故的性质、原因、损失程度等相关凭据和资料。

**（一）保险相关材料丢失怎么办？**对于家财险保单丢失，可通过保险公司官网、官微等平台查阅下载电子保单，亦可通过官方服务电话等途径由客服人员协助查询保单信息后进行报案；若缺失或丢失能够证明涉损财产价值的发票凭据等资料，客户可通过补充提供其他能够佐证涉损财产价值的相关依据，包括但不限于支付记录、交易记录相关凭证等，也可以根据专业评估机构的评估价格确定，或者根据保险公司与被保险人协商同意的其他方式确定。

**（二）家庭财产遭受多次损失怎么办？**在保险期间内一次事故造成多个保险对象损失或单个保险对象遭受多次事故损失时，保险合同继续有效，但涉损对象的保险金额会相应减少，保险公司按保单责任约定赔偿，涉损对象的累计赔偿金额不超过对应分项的保额，有特别约定的除外。

**（三）因他人过失而造成的家庭财产损失怎么办？**因第三者对保单对象的损害而造成保险事故的，保险公司可在保单合同责任约定范围内进行先行赔付，保险公司自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对第三者请求赔偿的权利。需要注意：保险公司未赔付之前，若被保险人放弃对第三者请求赔偿的权利的，保险公司不承担赔偿保险金的责任；保险公司向被保险人赔付后，被保险人未经保险公司同意不得放弃对第三者请求赔偿的权利。被保险人已经从第三者取得损害赔偿的，保险公司在赔付时将相应扣减被保险人从第三者已取得的赔偿金额。保险公司的赔付及代位追偿，不影响被保险人就未取得赔偿的部分向第三者发起赔偿请求的权利。

九、个人意外险赔付和工伤赔付能否同时进行赔付？

个人意外险属商业保险，工伤保险属社保型的职工劳动保障，如发生一起职工上下班途中的意外交通事故受伤，对于医疗费用部分，工伤保险需确认为非事故主要责任及以上的，在国家医保标准内进行给付，对于商业保险是不可以重复报销的，商业保险的医疗费用属于费用补充型，故只能报销社保未给付，且符合赔付标准的剩余部分；对于身故或残疾保障则工伤保险与商业保险在保额内均可以给付。

十、常见的保险公司不予赔付的情形有哪些？

以人身保险为例，常见的保险公司不予赔付的情形有4种，分别：

**一是不属于保险产品保障范围。**个人人身保险产品有重大疾病险、医疗险、意外险、年金险等品种，不同品种对应的保险责任是不一样的。比如：你买的是理财险，那生病了就赔不了；你买的是重大疾病险，那住院医疗费用就无法报销。所以，我们在购买保险产品时，一定要看清楚这个产品的保障范围。

**二是投保时未履行如实告知义务。**保险合同是一份诚信合同，投保时如实告知是投、被保险人的法定义务。举个例子来说，一名糖尿病患者，买了一份重疾险和住院险，投保时没有告诉保险公司自己有糖尿病，保险公司在不知情的情况下作出了同意承保的决定。承保后1年，因糖尿病住院并申请理赔，根据《保险法》第16条的规定，保险公司是可以不赔付并解除保险合同的，是否退还保费视情况而定。所以，我们在购买保险产品时，一定要仔细阅读投保书，对于投保书需要告知的事项，如实填写和申报。

**三是属于保险合同约定的责任免除事项。**保险条款中都有一个“责任免责条款“，如果发生“责任免除条款”中的保险事故，保险公司是不承担赔付责任的。比如：住院医疗险常见的责任免除事项有“投保前疾病、先天性疾病、精神疾病、艾滋病、美容整形、和怀孕相关的住院”等。所以，投保时，看清楚保险合同“不保什么”是非常重要的。“不保什么”除了仔细阅读责任免除条款，还要重点关注保险条款中加黑加粗的文字、或者是灰底的文字，一定要逐字逐句阅读，这些也是“不保什么”的内容。

**四是等待期内发生保险事故。**个人寿险中的重大疾病险、住院医疗险，都有等待期条款，等待期也叫观察期，等待期内发生保险事故，保险公司是不承担赔付责任的。常见重大疾病险等待期是90天或180天，住院医疗险等待期是30天，具体以保险合同为准 。

十一、多家保险公司投保多份保险，能重复理赔吗？

这个要看投保的具体保险产品。以人身保险为例，产品根据给付功能可分为给付型和补偿型两种，重大疾病、身故、残疾属于给付型，费用医疗险属于补偿型。

**1、给付型保险可以重复理赔**。即：多家保险公司投保，多份投保，独立赔付，投保多少赔多少，与发生的医疗费用无关，与是否获得医疗费用报销也无关。比如：三家公司分别投保重大疾病险，保额分别是20万、20万、30万，投保3年后发生了合同约定的重大疾病，则三家保险公司需分别赔付20万、20万、30万。给付型保险产品中有一点需要注意，监管部门对于未成年人以死亡为赔偿条件的保险是有保额限制的，0-9周岁不得超过20万，10-17周岁不得超过50万。多家公司投保时，一定不要超过上述保额限制。

**2、补偿型医疗险遵循费用补偿原则，不能重复理赔**。多家公司投保，或同类产品多份投保，只能在实际发生的费用额度内按合同进行赔付，即：多家保险公司理赔的金额不得超过实际支出的医疗费用。比如：三家公司分别投保了住院医疗险，因疾病住院花费1万元，如果其中一家公司对于本次住院的合理医疗费用已全额赔付，另外两家公司是无需再赔付的。因此，费用型医疗险并非多多益善，要根据个人医保情况、单位报销情况合理地投保。

**案例警示：**

诚信投保，远离纠纷

保险消费中的理赔纠纷，诸多是由于投保时不如实告知引发的。那么，保险消者投保时怎么做，才能避免后续理赔方面的纠纷呢？

一、典型案例

汪女士，在某公司保险代理人处投保了一份重大疾病险和一份住院险，其中重大疾病险保额为20万。投保1年后，汪女士因意外摔伤住院治疗，住院期间进行了多项检查，甲状腺B超提示：右侧甲状腺结节，4A，癌待排？，医生表示甲状腺癌的可能性极大。外伤治疗出院后，汪女士去上级医院进一步就诊，并作了右侧甲状腺切除术，术后病理诊断为：右侧甲状腺乳头状癌。

汪女士出院后向保险公司提出了重大疾病和医疗险理赔申请。经保险公司调查发现：汪女士在投保前2年单位体检发现右侧甲状腺结节，每年定期复查。投保书的健康告知栏有相应的告知事项“过去3年内是否有医学检检（包括健康体检）异常”、“过去是否有下列疾病。。。。。。。甲状腺及甲状腺旁腺疾病”，汪女士的书面告知均为无。根据《保险法》第16条的规定，保险公司对保险合同作了解约处理，正常赔付了外伤的住院费用，拒付了重大疾病保险金及甲状腺结节的住院费用。

二、案例分析：

《保险法》第16条的规定“订立保险合同，保险人应当向投保人说明保险合同的条款内容，并可以就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问，投保人应当如实告知。投保人故意隐瞒事实，不履行如实告知义务的，或者因过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。投保人因过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但可以退还保险费。保险事故是指保险合同约定的保险责任范围内的事故。”

本案中，汪女士投保时没有如实告知投保前身体健康的异常结果，保险公司享有合同解除权。对于合同解除前已经发生的保险事故是否赔付，一方面要看汪女士的告知是否存在主观故意，另一方面则看投保前的疾病史或异常身体检查结果与保险事故的发生是否存在因果关系。外伤与投保前右侧甲状腺结节无直接因果关系，但右侧甲状腺癌与投保前右侧甲状腺结节存在直接因果关系。因此，外伤予以赔付，右侧甲状腺癌不予以赔付。

三、风险提示

广大消费者在购买保险时，要注意以下两点：**一是诚信如实申报**。对于投保书中提及的告知内容，一定要如实填写，否则，一旦发生保险事故，不但不能理赔，而且所交的保险费也无法全额退还。**二是告知以书面为准**。不要轻信保险代理人“这个不用告知的”“这个口头告诉我就可以了”之类的口头承诺，所有告知都是以书面为准的，在签署投保书时一定要查看投保书填写的内容是否与自己告知代理人的相符。

# 九、疫情防控篇

 一、疫情期间消费者如何做好个人防护？

 面对新型冠状病毒感染肺炎疫情，我们在日常生活中应采取以下个人防护措施，做好预防工作。

（1）增强卫生健康意识，适量运动、保障睡眠、不熬夜，提高自身免疫力；

（2）保持良好的个人卫生习惯，咳嗽或打喷嚏时用纸巾掩住口鼻，经常彻底洗手，不用脏手触摸眼睛、鼻或口等部位；

（3）居室多通风换气并保持整洁卫生；

（4）尽可能避免与有呼吸道疾病症状（如发热、咳嗽或打喷嚏等）的人密切接触；

 （5）尽量避免到人多拥挤和空间密闭的场所，如必须去佩戴口罩；

 （6）避免接触野生动物和家禽家畜；

 （7）坚持安全的饮食习惯，食用肉类和蛋类要煮熟、煮透；

（8）密切关注发热、咳嗽等症状，出现此类症状及时就近就医。

 二、疫情期间客户到营业网点办理业务要注意那些事项？

客户应严格遵守所在县（市、区）、街道、社区的防疫管控措施，在取得“健康绿码”前不出门去金融机构营业网点办理业务；在营业网点办理业务时，应正确佩戴口罩，自觉接受网点工作人员的登记、测温、消毒等防疫措施，配合工作人员的引导、疏导工作，避免人员聚集，等候时尽量与他人保持1米以上安全距离，有条件的可自带签字笔，减少公共物品的使用率；业务办理完毕后，尽快离开营业网点，不要长时间逗留，返回家中后，采取必要的消毒措施。对线上操作的手机、平板电脑等设备，也要注意定期消毒杀菌。

 三、银行营业网点公共区域如何开展卫生防护工作？

为打造安全的金融服务环境，营业网点每日营业前、营业后会进行至少两次全面清洁及消毒，包括各区域、网点家具、设备设施、门厅、把手、水龙头、各类按钮、垃圾桶等；对于网点入口、理财专区、智能及自助服务区、客户等候区等客户高频接触区域，配置手部清洁及消毒物品；对客流较大网点或柜面服务区、客户等候区等人员频繁接触区域，提高清洁及消毒频率。

其次，营业网点在入门处设置了接待处，厅堂相关岗位对到店客户做好体温检测与记录、机具消毒等工作。同时确保供员工和客户使用的医用口罩、洗手液、消毒液等符合防疫要求的安全防护用品以及红外线体温测试仪配备到位，为防疫工作提供坚实的物质保障，以确保为客户提供安全有序的金融服务环境。

 四、疫情期间常见的电信诈骗套路有哪些？

（1）虚假售卖特效药、医用口罩：诈骗分子在网上散布预防新型冠状病毒肺炎特效药和医用口罩信息，诱骗上当消费者购买，先转账付款后发货，结果骗子骗走钱财、逃之夭夭。

（2）以虚假退改签为由诈骗：诈骗分子在网上以预防新型冠状病毒肺炎名义散布将机票、火车票退票改签的虚假信息，诱骗消费者拨打不明电话或点击不明网址链接，从而套取银行卡账号、密码及验证码等个人信息，转走钱财。

（3）以虚假捐赠的名义诈骗：诈骗分子通过网络、手机冒用红十字会或民政等部门的名义，发布防控新型冠状病毒肺炎虚假募捐信息，利用消费者同情心来行骗。

（4）谎称亲友感染病毒实施诈骗：诈骗分子冒充亲戚、朋友来电称患上新型冠状病毒肺炎已被隔离，并以救治、缴纳住院费等为由要求对方转账。

（5）谎称银行工作人员来电推荐疫情专享高回报产品：诈骗分子冒充银行工作人员，谎称银行正代理某投资公司超高额投资回报产品，属疫情期间紧俏产品，须汇款至投资公司专用账户或指定人员购买。

消费者应做到“六不”和“三问”。“六不”：不轻信、不汇款、不透漏、不扫码、不点击链接、不接听转接电话。“三问”：遇到可疑情况，主动询问当地派出所公安民警、主动咨询开户银行人员、主动询问当事人。

 五、如何避免面对面接触方式办理业务？

目前，金融机构已对定期存款或大额存单等存款类产品到期做了自动延期处理，具体可电话咨询各家金融机构。同时建议您延后办理养老金提取业务，避免人群集聚。如果您确实需要前往金融机构营业网点现场办理业务的，建议您通过远程服务渠道查询营业网点的营业时间、业务办理类型、办理手续等信息，做好预约登记，方便网点进行错峰安排，避免人员密集接触。前往网点后可优先选择自助服务设备如ATM、超级柜员机、自助填单机等。如您需办理现场支付业务的，可多采用扫码支付、银行卡“闪付”等非接触方式进行。

 六、办理金融业务的远程服务渠道有哪些？

目前，金融机构的远程金融服务体系已经比较完备，金融消费者通过金融机构官方网站、微信公众号、APP客户端、客服电话等渠道能方便查询各类金融信息，办理大部分个人金融业务，建议您充分运用各类远程服务渠道查询信息和办理业务。对于需要查询个人信用报告的金融消费者，可登录中国人民银行征信中心网站（www.pbccrc.org.cn），通过互联网个人信用信息服务平台进行查询，也可通过“信用小帮手”微信小程序查找离您最近的信用报告自助查询点，携带本人身份证前往查询。