

新春走基层

金融反诈“新春画像”:帆布包与红绿灯上的“反诈秘籍”

本报记者 周尚仔 熊悦 张安
见习记者 杨笑寒 于宏

随着科技的飞速发展,金融诈骗手法日益翻新,各类骗术防不胜防,给投资者的财产安全带来了极大威胁。借此龙年春节之际,《证券日报》记者走访了国内六个城市的银行、券商等线下网点,并结合近200份有效问卷调查数据,从投资者、机构等多角度了解金融诈骗与反诈宣传的实际状况。

与往年不同的是,今年返乡之际,记者发现,不论是城市红绿灯、金融机构网点,还是酒店、景区,各式各样的“反诈秘籍”随处可见,甚至帆布包和红绿灯上也有“反诈秘籍”,宣传效果显著。在走访中,大部分受访者表示对金融诈骗有一定的了解,不过由于金融诈骗手段“花样翻新”,遭遇过诈骗的受访者也不在少数。这些受害者中,有的因为不慎泄露了个人信息被犯罪分子盯上后实施精准诈骗,有的因为亲友介绍或轻信陌生人的诱饵而上当受骗,还有的则是因为高利息的诱惑被卷入非法集资骗局。他们纷纷表示,希望能够通过宣传教育提高防范意识,避免再次遭受损失。

金融诈骗时有高发 高利诱惑小心陷阱

在走访、调查过程中,记者深刻感受到了“全民反诈”的重要性,一个个生动的案例告诉我们,每个人都应该提高警惕,增强防范意识,共同抵制金融诈骗。

为了了解更多投资者与金融诈骗有关的真实经历、行为习惯与反诈意识,《证券日报》记者在春节期间围绕金融诈骗相关问题进行了网络问卷调查。本次问卷共设置12个问题,收集到有效问卷190份,其中,有56%的人反映自己或身边的亲友遭遇过金融诈骗,占比过半。

例如,问卷调查结果显示,有52.6%的人主要通过银行、券商等机构推广了解金融产品及证券信息;有46.3%的人主要是依靠支付宝、微信、京东等支付平台的推荐。不过,也有38%的人主要通过朋友介绍,36.3%的人通过网络或直播等发生诈骗的渠道来了解金融产品信息。

金融诈骗发生在不少人身上。在调查中,有64.2%的人表示收到过诈骗电话,36.8%的人表示收到过诈骗短信,20.5%的人收到过诈骗微信,19.5%的人曾遇到仿冒App诈骗,18.4%的人收到过仿冒机构邮寄宣传册,13.7%的人曾遭遇最新型的AI诈骗。

而在面临自称是银行或券商等机构推广金融产品或以“有内幕消息”为诱饵邀请进入炒股群的情况时,有85.8%的人选择“不相信,坚定拒绝”,14.2%的人选择“立刻与相关机构核实”,也有3.2%的人选择“简单询问后,与对方进行交易或直接入群”。

在遭受诈骗的原因方面,56.8%的人认为“巨大的利益诱惑”是受骗的主要原因,49.5%的人认为主要原因是“诈骗形式和手段不断翻新,防不胜防”,43.2%的人认为是“防骗知识不够全面”,57.4%的人认为上述原因都成立。

在反诈举措方面,13.8%的人表示将继续加强防骗知识,7.9%的人表示在实际操作中注意登录正确的网站或App,并及时到正规的银行、券商网点办理相关业务,3.7%的人表示主要依靠国家法律法规的保障,74.6%的人表示将综合采取上述几种措施。在被问及是否愿意参加关于金融诈骗的讲座、直播、网点线下宣教

育等活动时,54.5%的人表示愿意参与。

有人不幸“中招” 也有人反诈成功

记者在春节期间的走访中了解到,一些反诈意识较强的人群对骗局有所防范,也有人不幸“中招”,还有人在与诈骗分子的博弈中反诈成功。

“现在的骗子真是狡猾得很!之前接到诈骗电话,对方假冒我‘客户’的身份,要我进行资金转账。我第一次用招商银行转账时,对方被识别为诈骗账户,转账失败,但当时着急转账也未起疑,转用工商银行成功向‘客户’转账。在此后的沟通中,发现对方说谎露馅被我识破,然而为时已晚,钱已经转出,共损失5万元。”河北省沧州市50多岁的李阿姨激动地说,她话语中充满了后悔和无奈,但也透露出对反诈工作的支持和期待。

江苏省无锡市60多岁的张先生则是非法证券活动的受害者,因为下载了“高仿”App被诈骗。他告诉记者:“去年有冒充券商工作人员的人加自己微信,并发送了交易软件的下载地址,还向其介绍说有高息新客理财,免费十档行情等诱人的优惠,在对方的引导下下载了App并按照流程绑定银行卡,进行‘银证转账’共计1万元,整个过程十分真实。随即对方就将自己微信拉黑并消失,App里也无余额可提取。事后儿子联系了该券商,工作人员告知此App为仿冒App,对方也不是其营业部工作人员。”

由于个人信息的泄露,冒充亲友、客户、金融机构从业人员等身份是骗子实施精准诈骗的常用手段。前段时间北京市50多岁的韩女士也遭遇了诈骗,幸运的是她反诈成功了。韩女士兴奋地向记者描述着反诈的过程:“当时骗子冒充已离职的前同事,称自己在委内瑞拉出差,请求我给予资金帮助。不过,由于涉及金钱所以我自己提高了警惕,再加上由于诈骗分子也将消息发给了该离职同事的所有前同事,大家彼此通气后没有上当。”

目前,电信诈骗手段层出不穷,不仅是老年人,也常有年轻人受骗的情形发生。牡丹江市东安区的中国农业银行工作人员向记者表示:“就在年前,一位女士来到我们银行表示自己被电信诈骗了30万元,公安局已经立案,要求打印银行流水。”

网络刷单也是金融诈骗陷阱的常见形式。身在海外的王先生向记者讲述了其被骗经过:“骗子以兼职工作为幌子,诱使我不断通过点击链接、参与加密货币买卖等方式来‘做任务’,前期给予小额金钱为报酬,后期的‘任务’逐渐需要受害者自行垫付款项,金额越来越大,所谓的‘报酬’也在对方的网站中无法提取,被要求付高额的‘提取费用’,最终我损失了大额的垫付款和‘提取费用’。”

反诈宣传深入人心 手册标语随处可见

记者在实地走访中发现,各方反诈宣传的努力和决心体现在方方面面。红绿灯上的电子屏新增了“全民反诈”“打击电信诈骗犯罪”等显眼标语,景区及酒店

内的反诈标语随处可见……

受访者纷纷点赞,“这样的反诈宣传很到位!宣传语非常形象生动,相关产品很受街坊们的欢迎。”“红绿灯反诈标语很显眼,我们等灯的时候都会看到。”

金融机构是资本市场与投资者之间的桥梁,为进一步了解线下网点的反诈宣传方式与实际效果,《证券日报》记者走访了北京、沈阳、牡丹江等地的银行、券商网点,每个线下网点均设有反诈宣传的标语及资料,包括被翻到卷边的“反诈秘籍”等图文结合的宣传手册。

春节期间,居民在网点办理业务的需求量较大,资金交易较为活跃,客流量也明显增长。记者走访多家商业银行网点看到,不少网点加大对金融反诈的宣传力度,比如在网点显眼位置陈设金融反诈相关海报及宣传手册,在公众宣传栏反复播放金融反诈相关宣传内容,电子大屏幕滚动显示金融反诈宣传语等,提醒居民警惕花样百出的诈骗手法,增强诈骗风险防范意识。

银行网点的工作人员均会主动向客户提示银行卡交易相关违法违规行为,特别是对中老年人。金融反诈宣传是我们的日常工作,

春节期间客户资金交易活跃,金融诈骗风险较大,除了机构方面宣教,居民自身也应当增强资金安全意识。”南昌市新建区某商业银行网点的工作人员告诉记者。

在江苏省泰州市海陵区一家中国邮政储蓄银行的网点内,客户经理正为一位老年人办理业务,桌子上摆放着一本被翻到卷边的绿色“反诈秘籍”,“反诈秘籍”图文结合生动地描述了一个个典型的诈骗案例以及反诈措施。该行客户经理告诉记者:“老年人群最容易被犯罪分子盯上,所以我们经常会通过‘反诈秘籍’给办理业务的老年人科普诈骗案例,起到防范警示作用。”

近年来非法证券活动屡见不鲜,严重损害了投资者利益。沈阳市沈河区、泰州市海陵区的多家券商营业部的工作人员给记者拿了不少反诈宣传册,并对记者介绍称:“目前常见的非法证券活动包括假冒券商名义接触投资者,推荐所谓的‘高收益’产品,骗取钱财;向客户邮寄包裹,以感恩回馈客户名义,引导扫二维码抽奖、添加客服、加人群聊等;搭建假冒的券商门户网站/交易App,以‘保本高息,内幕消息’为诱饵招揽顾客,推荐产品,收取相关‘咨

询费’‘管理费’等费用。”

而在日常的反诈宣传教育方面,金融机构的线下网点也“多管齐下”。在走访中,记者了解到,金融机构日常持续进行着多样的反诈宣传,致力于增强投资者防骗意识。辽宁省沈阳市中国银河证券一营业部工作人员对记者表示:“在反诈宣传方面,公司重视新媒体渠道,日常会通过微信、抖音、小红书等宣传反诈,进行投资者教育,增强顾客警惕意识。”同样来自辽宁省沈阳市的中国工商银行工作人员对记者表示:“我们会向大客户定期拨打回访电话,网点内经常播放反诈微电影、宣传片,同时,网点曾将反诈标语印制在帆布包上,分发给顾客,取得了较好的传播效果。”

不过,金融诈骗犯罪事件仍然时有高发,反诈之路依然任重道远。在本次问卷的结尾留言环节,受访者留下了众多的自身感受和防骗建议,其中“不贪心”“天上不会掉馅饼”成为高频词汇。正如牡丹江市东安区一家中国建设银行的员工对记者所言:“宣传防范金融诈骗不是一朝一夕的事,要潜移默化地对老百姓进行推广普及,谨记理性投资,牢牢守住‘钱袋子’。”

银行春节忙揽储 服务客户“不打烊”

本报记者 彭妍 熊悦

春节期间,全国人口“大迁徙”上演,如毛细血管般深入基层的银行网点也迎来了一年之中最为忙碌的日子。

龙年春节,基层银行网点的经营服务及理财营销正在发生哪些变化?带着上述问题,《证券日报》记者在春节返乡期间,走访了江西省南昌市、江苏省兴化市的多家银行网点。

据记者观察,一方面,银行网点业务办理提质增效的背后离不开网点的数字化改造;另一方面,银行机构在产品营销方面也有所侧重,这背后既是当前居民资产配置偏好的反映,也与机构自身的经营策略密切相关。

春节期间业务办理“不断档”

为迎接龙年春节的到来,诸多银行网点的橱窗玻璃贴上了祥龙迎春的贴纸,大厅墙壁上装点着中国结、灯笼串等饰品,浓郁的新年气氛扑面而来。

记者走访发现,春节期间,市民对金融服务的需求不减,其中以存款、取现、转账等业务居多。

为确保市民顺利办理业务,各家银行均提前做好好了应急预案。如不少网点采取弹性排班制度,安排机动人员进行人手补充;同时,为满足市民现金存取需求,解决网点排

队等问题,不少银行通过增加柜台窗口等方式加以解决。

为保障金融服务不“断档”,各大商业银行网点均提前公告了春节假期的营业时间安排,不同网点的歇业时间大多错开。对于突发的应急事项,不少银行在各网点设置了金融服务紧急联系人,以满足市民的金融服务需求。

江苏长江商业银行兴化支行工作人员告诉记者,春节假期,该网点正月初三开始开门营业,营业时间较平时有所调整,并合理调配值守人员及办理窗口,减少客户网点办理业务等待时长。“春节期间,办理存款业务的客户比较多,一天大概有200余人。尽管营业时间比平时短,但只要客户有需求,我们也会适当延长营业时间。”

存款、保险产品受热推

基层银行的客群风险偏好较低,更追求“保本”,这一特征也与这些银行春节期间主推产品的风险等级相匹配。记者走访发现,银行的营销重心更多放在定期存款、结构性存款、保险产品上。

春节期间,正值银行“开门红”之际,不论是国有大行,还是农商行等中小银行,均揽储火热。为拉存款,各大银行纷纷出招,推出存款送礼、积分兑礼品等活动,油、米、锅、碗、小家电等礼品齐上阵,被码放在大厅显眼位置

以吸引客户。同时,不少银行加大对大额存单、结构性存款等产品的营销力度,并以高利率作为产品的营销卖点。

接受采访的多家银行网点的客户经理均表示,尽管存款利率一降再降,但选择存款的客户仍然很多,尤其是中老年人,其中部分收益较高的产品十分紧俏,靠抢才能买到。记者在苏州农商行兴化支行网点“我行在售产品明细表”看到,“加利定存”是该行的定期存款,起存门槛1万元,10万元以上一年期利率2.15%、二年期2.55%、三年期2.7%。据了解,三年期定期存款有额度限制,每周一和每周四可以在手机银行抢购。

大额存单也是多家银行的主推产品之一,而部分城商行的三年期大额存单产品的利率仍坚挺在3%。如九江银行、上饶银行三年期大额存单的年利率均为3%,起存金额为20万元。苏州农商行三年期大额存单年利率为3%,起存金额为30万元。

除存款之外,储蓄型保险产品也成为各家银行开门红的爆款产品以及客户经理的热门推荐。“我行近期推出的一款增额终身寿险,3%利率复利计息的5年期缴产品,吸引诸多客户认购,特别受年轻人青睐。”建行兴化支行的工作人员告诉记者。交通银行南昌新建支行的客户经理向记者推荐了一款寿险产品,并表示定期存款利率未来还将下调,以锁定高利率为特点的这些寿险产品具备相当的收益优势。

观影补贴、消费券、新春“三件套”礼包 数字人民币的别样年味儿

本报记者 李冰 张安

骑单车、点外卖、充话费、看电影、订酒店……数字人民币已逐渐渗透到我们生活的方方面面,并给“春节档”增添支付新元素。在农历龙年春节假期,多个试点地区推出数字人民币消费券,激发了诸多用户的消费热情,使用数字人民币成为市民购物支付的“新风尚”。

“春节期间,我们都在微信好友群里发数字人民币‘拼手速’红包,操作方便,挺有意思。”北京市民王女士告诉《证券日报》记者:“春节期间家人出游线上购票,也选择了用数字人民币支付,有1元至30元不等的优惠。”

记者走访北京西单、前门大街、通州万达广场等多个商圈发现,春节期间,小到个体商店、大到百货商场,已有不少商家接入数字人民币交

易系统。

在北京前门大街,记者看到,多家商铺前摆放了“数字人民币”标识,多类型商户均支持数字人民币付款。一位商户向《证券日报》记者表示:“有不少消费者使用数字人民币进行支付。”

春节期间,中宣部电影局联合中国人民银行有关部门指导举办“看电影过大年——2024年春节档数字人民币观影消费优惠活动”。11家金融机构发布春节档观影消费优惠举措,在春节期间投入数字人民币观影消费补贴超过3000万元,通过满减、领券、数字红包等方式,为观众购票等电影消费带来实实在在的优惠。

来自北京的徐先生带着全家5口人在海南三亚过年,他告诉记者:“老人提议去看电影,我提前一天通过美团使用数字人民币钱包购票,一共便宜了40多元。”

记者梳理发现,春节期间数字人民币观

影优惠活动有四大特点:一是覆盖范围广,26个数字人民币试点地区的用户均可享受数字人民币观影优惠;二是参与机构多,10家数字人民币运营机构及北京银行共11家金融机构发布“春节档”观影消费举措;三是优惠力度大,机构“花式”发放优惠补贴;四是持续时间长,多家参与机构的观影消费补贴持续至3月底。

金融机构通过多种渠道发放观影补贴,用户可通过手机银行App等多种渠道“薅”数字人民币观影羊毛。除此以外,还有一些院线小程序、电影类App等也支持数字人民币购票优惠。如邮储银行通过“爱来最美电影fans”微信小程序,“最美电影”App举办“25.9元抢购45元观影代金券”活动,开通邮储银行数字人民币钱包并绑定邮储借记卡的用户即可参与。

记者走访注意到,春节期间,多个数字人

民币试点地区将数字人民币推广与“扩内需”相结合,与线上、线下商家合作发放数字人民币消费券。据记者不完全统计,北京、上海、长沙、深圳等多个数字人民币试点地区开展了“数字人民币消费券”发放活动。

此外,春节期间数字人民币App上新,推出新春“三件套”礼包,包括龙年元素头像、春节元素挂件和春节红包封面等。从实际体验来看,在本次上新中,专属头像里增添了一系列带有龙年文化元素的元素,包括龙年扇子、灯笼、冰糖葫芦、福牌、爆竹等。同时,春节发红包这一中国传统习俗正成为数字人民币的应用场景之一。在今年春节期间,数字人民币App里,用户按提示操作即可通过微信、QQ、支付宝等分享给指定好友或者群发一起抢红包。

在采访过程中,也有消费者认为,目前数

字人民币的线下应用场景有限。在线下推广方面,还需要多方形成合力,共同培养消费者的支付习惯。

不过,随着数字人民币“无电无网”支付模式上线,有不少用户看好数字人民币线下支付前景。较早接触数字人民币的消费者张先生表示:“现在习惯在数字人民币App里面放些钱,手机没电没网的时候还能用手机支付,我觉得这个功能非常好用。”

博通咨询金融业资深分析师王蓬博对《证券日报》记者表示:“过去一年数字人民币App联手互联网平台推广是一举多得的合作范式,数字人民币消费券已经成为多地提振消费的重要手段之一。展望2024年,数字人民币App在用户关怀、个性化服务体验及跨境支付领域的应用值得期待。”

(本版图片摄影:张安 熊悦 周尚仔)