



## 广发银行合肥分行 3·15 金融消费者权益保护教育宣传

广发银行合肥分行始终致力于消费者权益保护工作,以“相知相伴 全心为您”的服务理念贯穿经营管理各项工作。金融助力抗疫共克时艰,消保权益维护刻不容缓!广发银行合肥分行“3·15”消费者权益保护教育宣传活动进行中!

### 一、防范疫情期间,十大常见诈骗形式

#### 1.以检查新冠肺炎病毒为名行骗

不法分子在火车站、汽车站等人员流动较多的公共场所寻找外来人员,谎称由于目前新冠肺炎病例增多,必须经过体检和检查才能乘坐公共交通工具,检查的过程中盗取受害人物资;或以办“健康证”为名骗取受害人钱财。

#### 2.以“献爱心”的形式行骗

不法分子通过网络、通讯工具等多种方式,冒用红十字会或民政等部门的名义,向用户发送防控新冠肺炎“献爱心”的虚假信息,利用群众的同情心理进行诈骗。假冒武汉等疫情严重地区红十字会、医院官方网站,在网站内开设公益捐款通道,引导网民捐款,骗取受害人钱财。

#### 3.以推销假药行骗

不法分子假冒政府部门或防治新型冠状病毒感染的肺炎部门给你的单位打电话,推销假冒的防疫药品;假冒药物研究(医药)机构的名义,推广所谓防疫“新药”;用假冒伪劣药品贴上外文标签,冒充国外研制的新药,故弄玄虚。

#### 4.以患“新冠肺炎”行骗

不法分子给家长打电话,谎称是学校工作人员,以孩子在学校里患“新冠肺炎”,现已被隔离,在医院救治为名,要求家长向其提供的账号汇款“住院费”,以此骗取受害人钱财。谎称某公司工作人员,以某亲属突发高烧,已被隔离医治为由,要求亲人汇缴“住院费”等,骗取受害人钱财。

#### 5.以“代推销购”的手段行骗

不法分子先寻找药店或其他商店要求代推销消毒产品,然后其他不法分子冒充学校或者部队等单位的领导到该店要大量订购,这时代销商店(药店)就会找到推销产品的不法分子求购,不法分子以预收货款或定金的名义骗取钱财。

#### 6.冒用上级部门名义行骗

不法分子冒充上级主管部门,以要求订购“新冠肺炎防控手册”为名实施诈骗犯罪,此种作案方式主要针对学

校和其他教育机构,不法分子主要冒用省教育厅的名义。

#### 7.以“迎接上级检查”为名行骗

不法分子先以联系其他业务的名义骗取公司业务员信任,然后以上级要来检查防控新型冠状病毒感染的肺炎工作需要购置卫生用品为由,要求公司业务员按照其提供的联系方式购买,并许诺给回扣,以此骗取钱财。

#### 8.虚假口罩广告行骗

不法分子在微信群或网购平台利用肺炎疫情,以售卖N95口罩为幌子发布虚假口罩广告,收取费用后将受害人微信“拉黑”实施诈骗。

#### 9.冒充航空公司以退票改签行骗

不法分子以受疫情影响航班或高铁取消为由,向事主发送机票或火车票改签信息,以退费/发放补偿款为借口,诱导受害人点击虚假退票网址或拨打虚假客服电话,提供银行卡账号密码及验证码等敏感信息,进而盗取受害人银行卡余额。

#### 10.冒充旅游平台客服行骗

不法分子借口受疫情影响旅行合同取消、酒店押金退还、快递滞留补偿或取消邮寄退费等,向受害人发送虚假通知信息,诱导受害人提供银行卡等敏感信息,盗取银行卡余额。

### 二、如何防范疫情期间的诈骗行为?

#### 1.做到四个“一律”

收到信息一律官方验证!退改一律使用正规途径!索要“密码、验证码”一律拒绝!推销特效神药一律不信!

#### 2.疫情当前,务必提高防范意识

网上购买防疫用品,到正规购物网站;提到汇款、转账、提供验证码等信息时,提高警惕,谨防上当受骗;一旦被骗,及时拨打110或到就近公安机关报案处理;坚持四不原则:不轻信、不透露、不汇款、不转账。

### 三、金融消费者的八项权利,请您知晓

#### 1.财产安全权

金融机构应当依法维护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。金融机构应当审慎经营,建立严格的内控措施和科学的技术监控手段,严格区分机构自身资产与客户资产,不得挪用、占用客户资金。

#### 2.知情权

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。

#### 3.自主选择权

金融机构应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的条件,不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

#### 4.公平交易权

金融机构不应设置违反公平原则的交易条件,在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除其合法权利,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。

#### 5.依法求偿权

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次投诉处理机制,完善投诉处理程序,建立投诉办理情况查询系统,提高金融消费者投诉处理质量和效率,接受社会监督。

#### 6.受教育权

金融机构应进一步强化金融消费者教育,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及自我保护能力,提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

#### 7.受尊重权

金融机构应尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯,不因金融消费者的性别、年龄、种族、民族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

#### 8.信息安全权

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构管理,明确双方权利义务关系,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。

广发银行合肥分行与您共同抗击疫情,保护金融消费者合法权益!

## 广发银行合肥分行筑牢金融堡垒,保障疫情防控

自新冠肺炎疫情发生以来,广发银行合肥分行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署,按照监管机构和集团总行的统一指挥安排,严密做好疫情防控工作同时,积极组织捐款捐物,为抗击疫情贡献力量。在统筹推进疫情防控和复工复产的当下,广发银行合肥分行强化使命担当,快速响应,加大对企业复工复产的金融支持,以实际行动助力打赢防疫阻击战。



### 共克时艰 发挥党员先锋模范作用抗击疫情

面对疫情,广发银行合肥分行高度重视,第一时间成立疫情防控应急工作领导小组,实施组长值班制,党委全面负责分行疫情应对处置工作。班子成员深入营业网点一线,了解疫情防控工作开展情况,看望慰问坚守在一线的干部员工,同时要求支行做好客户服务,确保满足社会公众防疫期间的金融需求,坚决做到守土有责、守土负责、守土尽责。

为积极发挥共产党员先锋模范作用,广发银行合肥分

行党委向全体党员下发了《关于动员各级党组织和全体党员共同打赢新型冠状病毒感染肺炎疫情阻击战的通知》,号召全体党员、全行员工在危难时刻挺身而出、扎实工作。党员干部主动请缨,坚守岗位,用责任担当诠释初心,用坚实保障温暖,及时响应、处理二级分行、支行和客户业务需求,保障业务正常运行。

### 初心如磐 捐款捐物合力战“疫”

武汉疫情牵动着全国人民的心。中国人寿成员单位广发银行助力打赢疫情防控阻击战,向湖北省慈善总会捐赠3500万元,用于湖北省疫情防控工作。同时,合肥分行积极发动员工投身到抗击疫情工作中,踊跃参加公益捐赠活动,自发捐款共计37948.66元,为抗击疫情贡献一份力量。

### 科技助力 暖心服务“不打烊”

疫情期间,广发银行合肥分行采取了多项金融惠民措施,同时,积极利用互联网、大数据等金融科技手段,提升服务能力,满足客户金融需求。

据了解,1月30日至疫情结束止,广发银行将免收中国境内个人存取款和回款、对公转账回款手续费。对于受疫情影响还款不便或暂时失去收入来源的人群,广发银行提供利费减免、合理延后还款期限等特别关爱服务。

广发银行还第一时间启动信息系统应急保障机制,各网点对线上渠道、自助银行等渠道进行公示,并明确紧急联系人。确保重要业务系统及手机银行、网上银行、ATM自助设备等电子渠道畅通,疫情期间平稳运行,广大客户线上办理业务得到7×24小时的优质保障。

### 使命在肩 信贷支持筑牢“金融堡垒”

广发银行合肥分行积极支援防疫企业授信需求、金融服务需求、资金划转需求。目前已为十一家防疫企业核定10.4亿元综合授信额度,发放流动资金贷款6970万元,开立银承1.37亿元;为疫情防控企业开通绿色通道,切实保障抗疫资金需求。仅仅30分钟,合肥分行即完成某双氧水生产企业1000万元的假日资金授权走款,及时协助该企业向湖北捐赠300余吨双氧水。

仅用了26个小时,完成对合肥某医疗卫生用品有限公司3000万元的授信额度尽职调查和首笔800万元出账业务。分行贷款投放企业为国家实施名单制管理的防疫骨干企业,是《中国人民银行、财政部、银保监会、证监会、外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》中第一批全国性重点企业,分行积极响应抗击疫情工作要求,助力打赢疫情防控阻击战。

在72小时内,分行完成对芜湖某住宅设备有限公司1000万元的信贷资金投放,确保该企业及时向武汉火神山、雷神山医院交付1000余套整体浴室设备。

为安徽某股份有限公司成功发放助力抗疫贷款1000万元,用于次氯酸钠消毒液生产;为安徽某钢结构(集团)股份有限公司发放1000万元流动资金贷款,用于疫区防疫医院钢结构建设;为安徽省某医药有限公司发放2000万元流动资金贷款,用于本次防疫物资备货保障;为安徽某医院核定综合授信额度1.2亿元,全力提供综合金融服务支持,为打赢疫情防控战贡献金融力量……

时间就是生命,用最快的速度完成信贷支持,就是金融业此时最大的任务。在这场不缺位的战役中,广发银行合肥分行不敢懈怠,用一组组数据交上了一份令人感动的答卷。