

聚焦金融业消费者权益保护

编者按:

海南金融业一直重视金融消费者的权益保护。为进一步提高金融消费者的权责意识和风险意识,3.15国际消费者权益日来临之际,海南各金融机构纷纷通过开展金融知识宣传活动或加强网点监督管理等措施,引导金融消费者理性维权,构建和谐、绿色的金融消费环境。

农行海南省分行 积极宣传消费者权益保护知识

本报讯(记者 汪慧 通讯员 邢增超)3月15日上午,海口市工商局龙华分局组织辖区相关部门在滨海大道生生百货举办“隆重纪念3·15国际消费者权益日宣传活动”,人行海口中心支行、海南农行、海南银行代表金融机构参加了本次宣传活动,从金融消费者享有的八项基本权益、人民币防伪知识、防范电信网络诈骗基本技能等方面普及金融知识。

据悉,在“3·15”即将来临之前,海南农行已在全辖24个分支行大力开展以“权利·责任·风险”为主题的消费者权益保护宣传活动,广泛宣传金融消费者享有的保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权等八项基本权益。同时,该行利用各种场合提醒消费者谨防电信网络诈骗,保护好个人信息和资金安全。

在提升金融消费者的风险识别

能力和责任意识的同时,海南农行不断规范自身的行为。包括认真履行信息披露义务,及时披露消费者对金融产品和服务的权利和义务。在办理业务时,该行严格执行营销禁止的内容,在营销活动中遵循诚信原则,不侵犯消费者所享有的八项权利;不从事虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传;不损害其他同业声誉;不对业绩或者产品收益等夸大宣传。

倾听声音 重视诉求 邮银协同共筑金融维权桥梁

本报讯(记者 汪慧 通讯员 梁磊)在“3·15”消费者权益保护日来临之际,中国邮政储蓄银行海口市分行携手海口市邮政分公司共同组织开展以“权利·责任·风险”为主题的金融宣传教育活动,得到了社会各界的广泛好评。

此次活动以“权利·责任·风险”为主题,宣传内容以金融消费者权益保护日宣传手册(2017)为主要载体,宣传形式多措并举,成效明显。

一是发挥邮储银行渠道优势。加强邮储银行海南省分行和海南省邮政公司代理网点自有终端载体的宣传力度,利用LED显示屏、网点电视宣传屏等滚动播出活动标语。二是深入基层,贴近群众。通过进社区、进企业、进商铺、进村镇及金融知识宣传栏张贴宣传材料等形式加强宣传成效。三是倾听声音,重视诉求。通过设置金融权益咨询台,安排专人接待、受理客户咨询与投诉,积极

反馈意见建议。

活动期间到邮储银行展台前咨询的群众络绎不绝,邮储银行的“3·15”志愿者们统一着装,身披绶带,精神饱满,细致耐心地向消费者普及“新消法”,介绍反假币、反洗钱、防范金融诈骗等金融安全知识,提醒消费者远离非法集资等不良金融活动,宣传金融服务政策。整个活动将持续15天,截至目前已接受咨询8万多人次,发放宣传折页10万余份。

中国银行会文支行 成功堵截一起诈骗案件

本报讯(记者 汪慧 通讯员 冯斌)日前,中国银行文昌会文支行成功堵截了一起“贪污案件”电信诈骗,为市民挽回损失6.3万元。

3月13日下午4时许,一位50多岁客户俞女士急忙走进中国银行文昌会文支行营业大厅,主动要求开立银行卡和网银,并柜台存入现金6.3万元。

由于客户年龄偏大且主动要求开立网银,立即引起大堂助理的注意,大堂助理在帮其下载安装手机银行客户端的同时不断观察她的神色和举止,并询问她是否遭到别人的指使和恐吓。俞女士欲言又止,吞吞吐吐,大堂助理立即向网点副行长杨少玲报告,杨少玲立即把她带到VIP室进行询问和安抚。

几番劝说下,俞女士终于道出实情,原来是当天她突然接到一个来自上海的陌生电话,说是她的账户与一起贪污案件有关,账户状态异常,要求她提供她的存款情况,以便与贪污案件分清责任,否则按贪污同罪论处追究法律责任,并且叫她不要告诉家人和朋友,并要求客户到银行开立网银进行相关操作才能保证她的存款安全,否则,她和她的家人将有生命危险。

杨少玲断定这是一起典型的电信诈骗案件,立即向上级报告,同时向当地派出所报案,及时堵截了这起诈骗案件,为俞女士挽回了损失。

保险知识: 上街头入心中

本报讯(记者 洪佳佳)“你好,我想了解一下车险理赔的相关知识。”市民王阿姨向旁边的保险工作人员咨询。3月15日,海南保险从业人员走上街头,为市民送去保险知识。

“3·15”期间,海南保险行业开展了主题为“美好生活 保险保障”的保险消费者权益保护系列宣传教育活动。在海口明珠广场等地开展集中宣传,发放宣传资料,对农业保险、责任保险、税优健康保险、大病保险等跟群众生活息息相关的保险知识进行现场咨询和解答。不少市民纷纷前往了解咨询保险知识,展台工作人员针对市民的疑问详尽的回答。“这个活动挺好的,以前不了解的保险知识,乃至一些购买、理赔时的细节,今天都搞清楚了。”平日,王阿姨就时常关注一些保险产品,但对于相关的保险知识却是一知半解,通过活动现场工作人员的解答,王阿姨对保险有了更深的认识。

海南保险行业协会相关负责人表示,此次活动旨在帮助消费者树立正确的保险消费观念,重点宣传保险的保障功能,体现保险业姓“保”的属性。

同日,海南保险业分别在海口、琼海、儋州、东方和屯昌等5地开展无偿献血活动,其中海口151人参与,献血43400ML,琼海39人献血13100ML。

此外,海南保险业发布“2016年海南保险业理赔典型案例”,涉及农业保险、重大疾病保险、意外保险等险种,凸显了海南保险业在完善社会保障体系中的功能和作用。

海口农商银行 把消费权益长久抓下去

本报讯(记者 汪慧 通讯员 李明镜)“3·15”消费者权益保护日,海口农商银行在全辖各营业网点开展“金融消费者权益日”宣传活动。在集中活动现场,海口农商银行通过“传统变脸表演”和金融知识宣传讲解等生动活泼的方式,向消费者发放宣传资料,并就有关金融服务或投诉的常见问题进行现场解答,吸引了众多市民驻足参与。

海口农商银行相关负责人表示

示,海口农商银行将积极响应监管部门的号召,发挥其网点多、覆盖广的优势,把金融消费者权益宣传作为一项日常工作,长久的抓下去。据悉,除了集中宣传以外,海口农商银行还依托全辖56家支行开展分散宣传活动。海口农商银行还充分利用网点内各类电子媒介、微信公众号等平台开展互动宣传,以低碳环保的方式扩大宣传效果。



海口农商行供图

ICBC 中国工商银行

工行打造便民生活缴费快速通道

据悉,中国工商银行近年来围绕便民缴费打造的“工银e缴费”服务平台已覆盖全国大部分城市和日常缴费项目,如电费类缴费服务已覆盖全国292个地级及以上城市,覆盖率达90%。通过“工银e缴费”,居民无需前往各公用事业收费企业或银行网点,足不出户便可使用工商银行的网上银行或者手机银行快捷高效地办理各类缴费业务。

目前工商银行“工银e缴费”服务平台提供缴费服务已达41种,根据与

居民生活的密切程度将缴费项目分为三类,其中基础生活类涵盖水电燃气、通讯费、电视费、暖气费等,其他生活类涵盖党团工会费、交通罚款、公交充值、ETC充值等,商业服务类涵盖教育培训费、物业服务费等收费。

同时,对于公用事业收费企业而言,接入“工银e缴费”后就可以使用工商银行的网银自助查询、下载缴费明细,随时随地掌握收款情况,简化了收费流程,节约了财务成本。



中国建设银行 China Construction Bank

建行“快贷”“快”人一步

国内金融系统首个全流程线上自助个人贷款产品——建行“快贷”自2014年推出以来,已得到了客户、市场和同业的一致认可。截至2016年末,快贷产品已经累计服务客户超过200万户,贷款投放超过700亿元,获得了市场和广大客户的认可和好评。仅2017年春节除夕当天,“快贷”新增客户就超过20万户,有效满足了居民大众春节假期消费旺盛和短期资金使用量大的需求。

据了解,建行“快贷”基于互联网技术创新,足不出户,可在建行手机银行、网上银行、智慧柜员机自助办理,“秒申、秒审、

秒签”3步即完成所有流程,实现了“贷款闪电搞定”,又基于大数据信息模型的科学化筛选,解决了客户评价难的问题。建行以优惠的利率满足低至千元的贷款需求,实实在在帮助更多客户满足消费需求,提升生活质量。

建行“快贷”也为小微企业主融资开辟了新领域,方便、快捷地获得低成本融资成为现实。贷款用途覆盖居民各类消费用途以及小微企业主经营资金周转等,客户可在网上订单支付或在商户POS刷卡时使用贷款。