

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

我市银行保险业消费者权益保护教育工作特色鲜明

本报讯(记者孙阔河)为强化消费者权益教育,提升社会公众金融知识素养,切实保护金融保险消费者合法权益,促进银行业高质量发展,焦作银保监局分局组织银行业、保险业于今年3月13日至19日,在全市范围内开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周,活动主题为“共筑诚信消费环境,提振金融消费信心”。

此次活动由焦作银保监局分局负责整体指导,并对辖内教育宣传活动进行监督检查和具体指导。焦作市银行业协会、焦作市保险行业协会负责各自行业集中教育宣传活动的组织和协调工作,同时协助焦作银保监局分局开展现场检查指导、信息收集推广、活动数据统计等工作。各银行保险机构则结合自身实际制订具体活动实施方案,并紧扣活动主题和活动内容,开展切实可行、特色鲜明、丰富多样的活动项目,确保取得扎实成效。

活动中,我市各家银行和保险公司积极行动,根据行业特色和自身实际,围绕行业发展和消费者需求,结合辖区业务特点,线上线下联动宣传,帮助金融消费者了解金融常识,掌握维权手段,提高维权能力。同时,做好金融消费者保护和金融服务政策教育宣传,对消费者财产安全权、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、信息安全权等基本权利进行推广普及,使消费者充分了解自身的各项法定权利和责任,并畅通消费者维权渠道,完善投诉处理和纠纷化解保障机制,引导消费者通过合

理、有效方式保障自身金融权益,防范不法中介、不法行为的侵害。

针对近年来电信网络诈骗频发现象,在宣传周期间,各家银行保险机构纷纷下发通知,持续规范自身营销推介行为,要求所辖机构和人员根据产品或服务的复杂性和风险等级,如实充分披露重要信息,从源头防范金融诈骗频发,还有针对性地开展“投资者适当性”相关内容的教育宣传,帮助消费者知晓并理解投资风险,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,避免盲目冲动投资。同时,重点针对保本高息、投资养老、虚拟货币、电信网络诈骗等金融诈骗活动开展风险提示和教育宣传,帮助消费者远离欺诈、误导、非法集资等非法金融活动侵害。

焦作银保监局和焦作市银行业协会、焦作市保险行业协会要求,全市各家银行和保险机构在扎实开展宣传周活动的同时,要继续推进银行业、保险业诚信文化建设,增强行业诚信意识、提高信用水平,改善金融市场环境,在产品营销、提供服务等环节加强消费者权益保护,排查潜在的侵害消费者权益行为,在全行业形成守信光荣、失信可耻的浓厚氛围;要加强重点区域、特殊消费群体关注度,为消费者提供更便利、更多元的金融和服务选择,增强消费者满意度,尤其要增强对农村地区、偏远地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖,并聚焦“一老一少一新”等重点群体提升金融服务水平。

焦作市农信社(农商银行) 多举措保障 金融消费者权益

本报讯(通讯员李新哲)今年年初以来,焦作市农信社(农商银行)深度推进金融消费者权益保护工作,在提高消费者的安全感和信任度的同时提升了自身的社会责任感和公信力,为营造健康和谐的金融消费环境贡献农信力量。

多层次加强内部管理。建立完善的消费者投诉处理机制,畅通消费者投诉渠道。加强内部培训,增强员工的法律法规和消费者权益保护意识,确保员工能够有效地解答消费者的疑问和处理投诉。

高质量提升服务水平。增强员工的客户服务意识,严格遵守行业规范和标准,以规范化服务规章制度确保消费者的合法权益得到保障。根据客户需求的变化,不断推出新的金融产品、调整原有产品利率等,提高客户体验和满意度。完善并优化网点设施、设备及便民物品,完备服务区域,美化服务环境,增强客户服务体验舒适度。

全方位强化风险管理。加强对业务风险的管理和控制,确保风险可控。建立健全风险预警机制和应对预案,聚焦行业焦点热点问题对非法金融活动进行风险提示,细化客户投诉、意见、建议收集处理制度和流程,严格制度执行及处罚措施,妥善处理客户反映问题,有效保障客户合法权益。

多渠道开展宣传教育。线上积极通过公众号、视频号、朋友圈等渠道,充分拓展金融宣传教育活动和金融知识宣传,解读金融消费政策,积极推送防范电信诈骗、警惕非法集资等金融知识。线下以网点为阵地,设立服务咨询台、公众教育区,对等候客户开展高频度、小规模互动宣传教育,并以网点为中心,对周边学校、社区、商超开展辐射式流动宣传,让客户更好地了解金融产品和金融市场,更好地保护自己的合法权益。



图① 在今年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动中,建行焦作分行营业部连续开展了两场意义非凡的“小小银行家”体验活动,70名小朋友体验了银行工作环境,认识了银行各类设备和业务办理流程。



图② 昨日,中国银行焦作分行在市龙源湖公园北广场推广普及金融消费者八大权益知识,使广大金融消费者充分了解自身的各项法定权利和责任。



图③ 昨日,工行焦作环城东路支行工作人员在向老年金融消费者讲解金融知识。



图④ 今年“3·15”期间,邮储银行焦作市分行针对各类金融诈骗活动开展风险提示和教育宣传。

图⑤ 昨日,光大银行焦作分行“2023·阳光消保美好陪伴”之走进美丽乡村教育宣传活动现场。

图⑥ 昨日,光大银行焦作分行“2023·阳光消保美好陪伴”之走进美丽乡村教育宣传活动现场。

交通银行焦作分行 积极开展“3·15”金融消费者权益保护宣传活动

本报讯(记者朱传胜)在“3·15”国际消费者权益日来临之际,交通银行焦作分行重点聚焦“一老一少一新”等重点群体,积极开展公益性、针对性强的专项金融教育宣传活动。

聚焦老年群体。该分行依托“养老服务示范网点”到店客户开展防诈骗宣传及金融消费者八大权益等金融知识宣传。同时,开展进驻老年大学活动,对养老骗局、非法集资等容易给老年人造成侵害的非法金融活动进行提示和宣传,提升老年人对智能技术的了解和信任,增强老年人防骗意识和自我保护能力。

聚焦青少年。走进永威幼儿园、道清中学等教学机构,向青少年开展人民币基础知识、人民币防伪、保护个人信息等宣传,引导青少年树立正确的金钱观、消费观。

聚焦新市民。走进建筑施工单位,开展交行推行的新市民政策等金融知识宣传,促进新市民早日融入城市生活。



图⑥ 昨日,光大银行焦作分行“2023·阳光消保美好陪伴”之走进美丽乡村教育宣传活动现场。

让养老金融教育成为保护消费者权益的基础

□李学杰

随着老龄化的迅速发展和人民日益增长的物质文化需求,人们对生活品质的要求随之持续提高,老有所养、养老无忧是每个人的实际需求和美好愿望。

为实现这一愿景,需要在党和政府的精心规划下市场主体砥砺前行,为人民群众提供丰富的养老产品和服务,繁荣养老市场。监管部门和行业协会要基于不同年龄人群的特点和需求采取多元化的工作方案,将养老金融教育贯穿人的整个生命周期,全面落实“养老从青年规划、养老从中年积累、养老从晚年享受”

“长期投资长期收益、价值投资创造价值、审慎投资合理回报”等理念。

需要明确的是,养老金融产品关系到老百姓的切身利益,让老百姓看得懂、买得明白,是维护消费者权益的需要,也是维护市场健康长远发展的内在要求。

以个人养老金为例,目前已有保险类、理财类、基金类、储蓄类产品共600余款。但是,部分消费者并不清楚这些产品的特点和差异,也无法弄清其投资运作原理。同时,不少产品设计较为复杂,风险等级也有较大差

异。特别是近年来全球金融市场波动,一些产品可能出现大幅震荡。专业的投资人都会遭遇“滑铁卢”,更何况普通消费者。

很多消费者都是“闭眼买”,还有一部分人硬着头皮自己研究后似懂非懂地买。

值得关注的是,这些让人看不懂的产品,虽然不是刻意为之,却可能成为消费者投诉的“高发地”。一旦投资收益未达到预期或者导致本金受损,晦涩的条款就成了消费者的重点投诉对象。

至关重要。尽管不能指望每个人都成为投资专家,但是可以通过金融机构自建平台或第三方平台,让老百姓能够了解不同类别养老金融产品的区别,清楚辨析自己适合买哪类产品。

今年全国两会期间,代表委员们围绕如何做好投资顾问工作提出了多项建议,包括针对个人养老金投资者建立特色、专业的投资顾问平台,设计多套固定的金融投资组合产品并及时根据市场变化调整资产配置。

事实上,这些都对金融机构提出了更高的要求。金融机构需

要加大在养老金融教育上的投入,提高宣传教育的灵活性,使产品相关内容更加通俗易懂、简单生动。同时,可以引入智能投资顾问工具,帮助不同人群做好养老风险评估,智能化推荐合适的产品,提高消费者的购买意愿。

我们知道,降低消费者购买养老金融产品的“门槛”并非易事,需要金融机构久久为功,持续发力。

财市观察

农发行省分行副行长郭承宝来焦考察调研

本报讯(通讯员高斌、陈鹏)3月14日,中国农业发展银行河南省分行党委委员、副行长郭承宝到焦作市开展“行长到一线”春季项目营销调研活动。期间,会见副市长张一均、市金融工作局局长杜拥军等地方党政领导,并召开政银企座谈会,深入相关项目现场进行实地调研。

在政银企座谈会上,市政府领导对农发行长期以来为焦作市经济社会发展的突出贡献表示衷心感谢,市金融工作局、财政局、发改委、投资集团、建设投资集团、南水北调、新时代高速公路有限公司等部门主要负责同志现场询问项目融资中存在的难点及需求,省分行计划财务处、基础设施客户处和焦

作市分行负责同志对问题提出针对性对策建议。

郭承宝表示,农发行河南省分行将充分发挥政策性银行优势,深化政银企合作共赢,加强对焦作市重点民生项目的金融支持。焦作市分行要用好用足相关信贷政策,不断深化政银企合作领域,创新金融产品、开展深入对接,积极探索服务精准支持项目建设的途径方法,为焦作市经济高质量发展提供强有力的信贷支持。

在市政府副秘书长马正夫及相关企业负责人的陪同下,郭承宝到河南理工大学科技园二期项目进行实地调研,详细听取了项目建设总体规划、建设进展情况,并进行针对性的指导。

国家外汇管理局焦作市中心支局与居民客户代表首次“个人外汇面对面”

本报讯(记者朱传胜)为提升便利化政策落地见效,3月15日上午,由国家外汇管理局焦作市中心支局主办、中国银行焦作分行承办的“个人外汇面对面”专题宣讲活动在中国银行焦作分行举行。我市10家外汇银行个人外汇从业人员、外汇居民客户代表150余人参加活动。

活动以“汇相见,汇便利,汇更好”为主题,分“银行服务在身边”和“外汇与您面对面”两个环节。各家外汇银行逐一登台,展示各自服务理念、精神风貌;其中3家银行机构通过分享业务办理体会、典型案例的方式,宣讲个人外汇便利化措施。

针对个人外汇业务需求、政策疑问,现场客户代表与主办方进行了积极互动。据介绍,当前,个人外汇政策改革是在风险可控的前提下进一步便利了个人经常项目外汇业务办理。如优化了《个人购汇申请书》的填报项目和方式,提高填报效率;对留学购付汇、薪酬结售汇等具有连续性、周期性的业务,优化在同一家银行再次办理流程,避免重复提交资料;要求银行提升处理“不常见、难判断”的复杂业务能力。

据悉,国家外汇管理局焦作市中心支局和居民客户代表直接面对面宣讲交流,这在我市是第一次。如此新颖的形式政策宣传方式,畅通了国家外汇管理局焦作市中心支局与社会公众的沟通渠道,提升了政策宣传效果,有助于个人外汇便利化措施的更好落地和我市整体外汇服务水平的进一步提升。

建行焦作分行 落实“三聚焦”减费不减服务

本报讯(通讯员刘星)今年年初以来,建行焦作分行以服务实体经济为己任,面向小微企业和个体工商户等市场主体推出多项支付服务减费优惠措施,以金融“活水”润泽实体,以减费让利为民解忧,真正让小微企业从“减”中受益,从“让”中获利,切实享受纾困减负的实惠。

聚焦落实,做好政策全面实施工作。该分行统筹安排,协同联动,制订方案,有序组织、积极动员全分行认真开展减费让利工作,做到工作有人抓、有人管、有人做、有人查,确保支付服务减费让利专项政策的执行成效。截至2月末,累计降费规模达720余万元,惠及小微企业及个体工商户4000余户,为企业送上“真金白银”服务优惠。

聚焦宣传,确保受惠群体应知尽知、应享尽享。采取线上线下相结合方式,突出营业网点的主阵地作用,

中信银行焦作分行 减费让利见实效

本报讯(通讯员刘钰鹏)为真正让减费让利政策转化成为“我为群众办实事”实效,近日,中信银行焦作分行加大降费政策宣传力度,通过多种渠道、多种方式积极宣传减费让利相关政策。

为确保政策落实,该分行成立减费让利工作小组,分工明确,责任到人,有序推动减费让利政策落地,定期组织全员学习减费让利政策,充分掌握助力实体经济发展的具体政策措施,确保工作人员在客户咨询以及业务办理过程中提供准确、便捷的服务。

同时,该分行在营业网点主动派发宣传折页并引导客户了解关于减费让利的优惠政

策,让群众理解并用好优惠政策;员工积极组织开展外拓宣传,主动对接小微企业和个体工商户,进园区、企业、商圈讲解降费政策,为客户答疑解惑,让企业主真正了解政策内容和优惠项目。

减免服务收费是金融让利的重要内容,是支持实体经济发展、惠企利民的重要举措。下一步,该分行将持续落实支付服务减费让利措施,将该项政策的宣传活动常态化,推动各项减费让利政策精准送达,进一步提高金融服务质效,持续履行社会责任,践行社会担当,更好地服务实体经济,为优化营商环境贡献力量。