

金融消费者权益保护教育宣传月 带您了解金融消费者八大权益

本报记者 俞佳融

今年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动于9月15日至10月15日如期举行,以“汇聚金融力量 共创美好生活”为口号,致力于向人民群众提供金融知识,促进形成良好的金融消费环境。

为了更好地保障金融消费者在参与金融市场时的合法权益,金融消费者主要有八项基本权利,你了解吗?今年3月1日起,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式施行,办法中明确指出银行保险机构应当保护消费者八项基本权利。

① 保护消费者知情权

银行保险机构应当保障消费者的知情权,使用通俗易懂的语言和有利于消费者接受、理解的方式进行产品和服务信息披露。对产品和服务信息的专业术语进行解释说明,及时、真实、准确揭示风险。

同时,银行保险机构应当以显著方式向消费者披露产品和服务的性质、利息、收益、费用、费率、主要

风险、违约责任、免责条款等可能影响消费者重大决策的关键信息。

此外,银行业金融机构应当根据业务性质,完善服务价格管理体系,按照服务价格管理相关规定,在营业场所、网站主页等醒目位置公示服务项目、服务内容和价格等信息。

② 保护消费者自主选择权

银行保险机构销售产品或者提供服务的过程中,应当保障消费者自主选择权,不得存在下列情形:(一)强制捆绑、强制搭售产品或者服务;(二)未经消费者同意,单方为消费者开通收费服务;(三)利用业

务便利,强制指定第三方合作机构为消费者提供收费服务;(四)采用不正当手段诱使消费者购买其他产品;(五)其他侵害消费者自主选择权的情形。

③ 保护消费者公平交易权

银行保险机构应当保障消费者公平交易权,不得存在下列情形:(一)在格式合同中不合理地加重消费者责任、限制或者排除消费者合法权益;(二)在格式合同中不合理地减轻或者免除本机构义务或者损害消费者合法权益应当承担的责

任;(三)从贷款本金中预先扣除利息;(四)在协议约定的产品和服务收费外,以向第三方支付咨询费、佣金等名义变相向消费者额外收费;(五)限制消费者寻求法律救济;(六)其他侵害消费者公平交易权的情形。

④ 保护消费者财产安全权

银行保险机构应当审慎经营,保障消费者财产安全权,采取有效的内控措施和监控手段,严格区分自身资产与消费者资产,不得挪用、占用消费者资金。

同时,银行保险机构应当合理设计业务流程和操作规范,在办理业务过程中落实消费者身份识别和验证,不得为伪造、冒用他人身份的客户开立账户。

⑤ 保护消费者依法求偿权

保险公司收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后,应当依照法律法规和合同约定

及时作出处理,不得拖延理赔、无理拒赔。

⑥ 保护消费者受教育权

银行保险机构应当开展金融知识教育宣传,加强教育宣传的针对性,通过消费者日常教育与集中教育活动,帮助消费者了解金融常识

和金融风险,提升消费者金融素养。金融知识教育宣传应当坚持公益性,不得以营销、推介行为替代金融知识普及与消费者教育。

⑦ 保护消费者受尊重权

银行保险机构应当不断提升服务质量,融合线上线下,积极提供高品质、便民化金融服务。提供服务

过程中,应当尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯,不得进行歧视性差别对待。

⑧ 保护消费者信息安全权

银行保险机构收集消费者个人信息应当向消费者告知收集使用的目的、方式和范围等规则,并经消费者同意,法律法规另有规定的除外。消费者不同意的,银行保险机

构不得因此拒绝提供不依赖于其所拒绝授权信息的金融产品或服务。银行保险机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集使用消费者个人信息。

邮储银行镇江市分行 提升农村金融服务水平 小额贷款线上化占比超95%

本报讯(李远 俞佳融)今年以来,邮储银行镇江市分行厚植“三农”沃土,不断提升农村金融服务的能力和水平。截至目前,小额贷款线上化占比已超95%。

该行不断完善乡村振兴工作机制,选派市县行机关骨干、客户经理、理财经理、柜员等人员组成乡村振兴工作专班,在农村地区常态化开展网格化服务,加强服务农村市场力度,找准金融服务乡村振兴的着力点。同时,顺应农业农村数字化趋势,以大数据、云计算、区块链等新技术为支撑,积极推动“三农”

金融数字化,创新线上金融服务产品,提升线上服务能力,小额贷款线上化占比不断提升。

邮储银行镇江市分行持续搭建新型“三农”服务平台,争取地方相关机构支持与推荐,积极走访“三农”客户,凝聚合作推动乡村振兴发展的共识,合力推动乡村振兴服务质效。该行发挥邮银协同优势,最大化整合各类资源,搭建综合化服务平台和场景,更加高效便捷地解决农村金融服务覆盖率低等问题,打通服务乡村振兴“最后一公里”,助力绘就乡村振兴新画卷。

邮储银行镇江市分行 开展“网络安全宣传”活动

本报讯(李远 俞佳融)近日,邮储银行镇江市分行开展“网络安全宣传”活动,进一步增强全民网络安全意识,切实做好网络安全知识普及工作,提高社会公众防范网络诈骗意识与技能水平,增强社会公众对金融网络安全与数据安全的信心。

本次活动,邮储银行采用“线上+线下”的方式,充分利用线上渠道发布相关微视频、海报等,向客户

宣传讲解信息和网络安全知识。同时以网点为阵地,通过LED屏、广告机等播放宣传视频,向客户发放宣传折页、引导客户参与厅堂活动等线下活动,重点就如何应对常见的网络安全风险、个人信息的保护以及如何防范电信诈骗等方面进行宣传,使客户能够充分了解掌握网络安全知识,提高网络金融诈骗的辨别能力和防范能力,避免个人财产遭受损失。

邮储银行镇江市分行 开展存款保险宣传工作

本报讯(储宣 包建华 俞佳融)近日,邮储银行镇江市分行开展存款保险宣传,将存款保险相关知识普及到百姓当中,努力践行“我为群众办实事”。

该行立足网点,发挥网点主阵地作用,在各个网点厅堂内摆放相关宣传资料,统一制作了“存款保险明白卡”立牌,摆放在辖内营业网点。充分利用自助设备、LED、电视等持续播放存款保险宣传视频和宣

传标语,员工工作间隙向客户发放宣传材料,向客户介绍存款保险的定义、保障范围、偿付限额、偿付时限等问题。

同时,通过走访商户、社区、集市,扩大宣传范围,将“护航新征程 存保伴您行”活动,有声有色地开展。今后,该行将持续开展存款保险宣传活动,建立常态化、制度化的宣传机制,为维护金融稳定贡献力量。

邮储银行镇江市分行 举办“财富周周讲”活动

本报讯(储宣 俞佳融)近日,邮储银行镇江市分行依托营业网点,举办“财富周周讲”活动,累计发放宣传折页近千份,百余人次接受咨询。

据悉,本次“财富周周讲”活动,主要向客户宣传合理理财、合理消费、如何支配好家庭收入,引导客户了解金融知识及合理进行资产配置,陪伴客户成长。活动现场气氛

热烈、高潮迭起,台上台下热情互动,取得了良好的宣传效果,给客户提供更加丰富多样的服务,提升网点客户服务体验度。

“财富周周讲”沙龙活动仅仅是该行服务客户的一个缩影。今后,邮储银行镇江市分行将优质服务内容嵌入产品线中,不断提升金融消费者满意度,传递邮储温度。