

人行县支行 维护金融消费权益

记者 赵燕

转账汇款、刷卡消费、扫码支付……生活中但凡涉及消费支付都离不开金融,您知道如何安全用卡、防范账户风险吗?近日,人民银行宁海支行开展了“金融消费者权益日”宣传活动,宣传一些典型案例,提示金融消费者增强维权意识,提高风险责任意识,增强自我保护能力。

案例一: 个人信息保护

案情简介:郭某向人民银行某分行投诉,未经其书面授权,某商业银行多次查询其个人信用报告。投诉人认为该银行的行为侵犯了其隐私权,并与该银行多次协商未果,因而向人民银行投诉。后经人民银行调查,该商业银行未经郭某授权,以“贷款审批”和“信用卡审批”为由查询了郭某的个人征信报告。

案例启示:各银行业金融机构要建立健全本单位相关内控机制,完善个人身份信息保护制度,规范业务操作流程,充分保

护公民个人的信用记录。严格遵守《征信业管理条例》、《个人信息信息基础数据库管理暂行办法》、《中国人民银行关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的通知》等法规、规章和规范性文件,依法合规收集、保存、使用和对外提供个人金融信息,不得向任何单位和个人违规提供客户金融信息。对违法提供或者出售个人信用信息、未经同意查询个人信用信息的行为,国务院征信业监督管理部门或者其派出机构可以依法责令限期改正,并对单位或者相关责任人予以处罚;给信息主体造成损失的,依法承担民事责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

案例二: 银行卡安全

案情简介:李某向人民银行投诉,称其银行卡在某商业银行ATM机上取款两天后,被人盗取现金10100元,经公安机关侦查,投诉人的卡是被犯罪嫌疑人安装在某商业银行ATM机上的摄像头与侧录设备窃取了账号信息并在异地复制后盗取。投诉人

共促金融和谐发展

要求该商业银行赔偿相关损失,但该行认为李某使用的银行卡不是该行发行的,拒绝赔偿。经人民银行调解,双方未达到一致意见。李某遂向人民法院提起诉讼。

案例启示:银行对银行卡中的资金应承担安全保障义务,对其安装的自助设备应尽到妥善维护义务。银行应加强对自助设备的巡查、监控,以避免犯罪分子利用银行自助设备盗取银行卡信息。目前,还有不少市民持有的银行卡是安全性能较低的磁条卡,银行应推广客户使用安全性更高的IC卡,客户从资金安全角度出发,也可选择使用金融IC卡。同时,消费者个人也要妥善保管个人信息,勿将个人的银行卡信息、身份证信息泄露给他人。

案例三: 公平对待客户

案情简介:李某在某商业银行办理存款业务,该行当时只有一个普通窗口开放,排队人员近20人。当VIP窗口无人时,李某前去办理业务,被告知因存款

不足10万元不得在贵宾窗口办理。李某提出贵宾窗口无人时应为其他客户办理业务,以节省时间,未得到满意答复。李某遂向人民银行投诉。

案例启示:《中华人民共和国商业银行法》第五条规定:“商业银行与客户的业务往来,应当遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则”,该金融机构开放窗口数量不足,优先办理贵宾客户业务,损害了普通客户平等办理金融业务的利益。银行为不同的客户提供差异化服务是市场经济的选择,但差异化服务的前提应该是为所有的客户提供满意的服务。金融消费者权益保护部门应加强对银行机构的教育和引导,督促银行公平对待每位客户并提升自身服务能力,通过增设窗口、自助服务机,增加人员等方式提升服务能力,满足不同类型客户群体办理业务的需求,防止因自身服务能力不足而损害部分消费者权益。

行业动态

农信金融 普惠快车进农家

近日,宁海农村商业银行一市支行金融服务志愿者来到一市镇里岙村,上门向村民推介各种助农金融服务。

为打通农村金融服务最后一公里,宁海农村商业银行在一市镇设立了一个营业大厅、一个分理处、11个助农服务点、1个丰收驿站、11台全民付助农终端,使村民足不出户就能享受便捷的金融服务,同时为助力广大农户、专业合作社生产、生活,发放各类信用贷款813户6333万元,余额增长6109万元,办理发放社会保障卡12289张,覆盖全镇78%人口,真正做到了“基础金融不出村、综合金融不出镇”的普惠愿景。(通讯员 顾恺 摄)

股市有风险 入市须谨慎

财通证券宁海营业部聚焦3·15开展系列宣传活动

记者 叶子

“投资有风险,入市须谨慎。”这句警示语大家都耳熟能详,但对不断变化的投资“陷阱”,仍有很多人不小心“中招”。在3·15期间,财通证券宁海营业部积极围绕“权利、责任、风险”这一主题,开展了一系列形式多样的宣传活动,旨在普及群众的金融知识,强化金融消费者风险责任意识的教育。

3月14日,营业部走进华山嘉园小区,接受投资者咨询、发放《金融消费者权益日宣传手册》、金融

理财基本知识等教育宣传资料,重点给市民讲解证券市场法律法规、证券基础知识、投资知识和投资技巧、证券市场风险、非法证券行为种类和特点及如何识别投资者自身合法权益等系列知识,传达公司最新的投资理念并进行风险提示。除了走进社区,进行面对面的投资风险宣传,营业部还依托部微信公众平台、短信平台推送《金融消费者权益日宣传手册》,普及消费者个人权益保护知识等对投资者有教育和警示意义的信息。同时在营业部大厅电视宣传屏上不

间断滚动播放投资者教育系列短片,以生动直观的形式宣传并强化投资者自我保护意识,增强现场来访客户的金融产品风险意识。

重点对新入市的投资者进行开户环节风险教育:开户前,柜台工作人员通过询问、讲解、进行风险承受能力测评等多种方式了解客户,确定客户的风险偏好,进行差异化的风险提示,并做好相关投资者教育的工作记录。开户时,工作人员会详细向客户讲解有关业务合同、协议的内容,充分告知股票、基金、权证、创业板等不同证券

产品的性质和风险特征,明示证券市场投资风险,发放投资者教育手册,并让客户在风险揭示书上签名确认。开户后,由复核岗工作人员对客户进行复核检查,确保客户开户资料完整,防止非本人开户、虚假开户等风险的发生,并由工作人员通过面对面交流或电话等形式向客户宣传账户规范的要求和意义,提高客户对账户规范工作的认同度。当客户出现账户不规范情形时,及时提醒通知客户,并要求其及时更正。

质疑,第一时间核实情况,帮助客户妥善处理,切实解决客户合理需求。

近年来,人保财险宁海支公司坚持以客户为中心,强化“互联网+服务”思维,推动服务创新升级,优化服务界面,提高服务效能,着力满足客户多样化的保险需求。通过手机APP、微信公众号、微店等移动互联平台,为保险消费者提供保险咨询、在线投保、在线支付、保单管理、

违章查询、在线报案、道路救援、理赔查询等涵盖保险服务全流程的线上服务,极大地提高了保险服务的互动功能和便捷性,能够满足客户个性化的保险需求,特别是新时代客户的消费偏好。在理赔服务环节,公司也大力推广“线上+线下一站式”理赔服务,极大地提高了保险理赔服务效率,为广大客户提供了更为方便快捷的保险服务。

美好生活 保险保障

人保财险服务民众见真情

记者 叶子

保险让生活更美好。日前,人保财险宁海支公司开展了3·15系列宣传活动,旨在全面提升社会公众的保险意识,展示保险行业履行社会责任、服务民众的良好形象。

3·15国际消费者权益日当天,公司组织员工在潘天寿广场开展丰富多彩的保险知识、保险服务宣传。工作人员在现场张贴

反洗钱宣传海报,向附近小区居民及过往群众发放宣传手册和理赔服务手册,宣传人员还利用扫二维码、微博、微信等各类媒体普及保险知识,让公众了解保险、会买保险。为切实做好“3·15”期间各项活动,公司还开展了总经理“接待日”工作,由公司经理室成员定期在公司营业大厅接待消费者,回答消费者关于保险相关咨询。对于客户在承保、理赔过程中提出的疑惑和

俄专家: 中国将继续为世界经济发展作出贡献

俄罗斯科学院远东所中国研究中心主任伊万诺夫日前接受新华社记者采访时表示,去年中国对世界经济增长的贡献率超过30%,未来中国将继续为世界经济发展作出巨大贡献。

伊万诺夫指出,亚洲金融危机时中国就曾发挥过安全气囊的作用,为稳定很多国家的经济发展发挥了巨大作用。在世界经济发展过程中,中国不止一次发挥了这种作用。

他说,在西方对俄罗斯制裁的背景下,中俄两国在很多经济领域保持着互惠合作的关系,为俄经济恢复发展发挥了重要作用。

谈到中国经济发展进程,伊万诺夫说,中国经济潜力和政府采取的务实经济政策保证了中国经济长时间保持中高速增长。中国政府选择的发展路线,可以保证中国追求更加合理的经济增长结构和经济增长质量。

浙江: PPP投资额374亿元落地率近八成

记者20日从浙江省财政厅获悉,截至2016年底,浙江纳入国家级PPP示范项目22个,已落地17个,投资额374亿元,落地率近八成。

浙江省财政厅金融处相关负责人介绍,政府依法行政意识较强为浙江PPP发展提供了良好的法治环境。浙江实施“四张清单一张网”建设,精简行政审批事项,提高效率。

政府和企业都依法、守法,按法律办事、按合同履行。

近三年,浙江省建立项目库、咨询机构库、专家库,完善宣传培训机制,鼓励各行业采用PPP模式吸引社会资本广泛参与公共基础设施建设运行管理。此外,该省还实施财政综合奖补政策,筹资100亿元设立省基础设施投资(含PPP)基金,着力为PPP试点打好基础、创造环境。

全球经济治理共识大于分歧

2017年二十国集团(G20)财长和央行行长首次会议18日在德国巴登-巴登落幕。会上各方重申了去年G20杭州峰会以来的一系列重要政策承诺,并在增强经济韧性的一系列原则、加强对非洲投资等重要议题上取得进展。

面对世界经济增速仍不理想、下行风险犹存的局面,与会各方虽在个别议题上存在分歧,但围绕推进全球经济治理取得的共识大于分歧。

国际货币基金组织(IMF)总裁拉加德指出,有迹象显示世界经济已经达到拐点,但不确定性仍然存在。她呼吁加强国际合作并实施强有力的货币政策、财政政策和结构性改革,以确保可持续的增长动能。

为了实现强劲、可持续、平衡、包容性增长的目标,G20财长和央行行长强调,不能单独依赖货币政策,还应采取灵活的增长友好型财政政策,尤其是扩大高质量的投资,同时保证债务与国内生产总值(GDP)之比可持续,并进一步探索符合“G20深化结构性改革议程”的政策选项。

在汇率问题上,G20财长和央行行长重申将就外汇市场密切沟通,避免竞争性贬值,不以竞争性目的来盯住汇率。

作为G20主席国,德国将加强抵抗未来风险、增强经济韧性作为今年G20财长和央行行长会议的优先议题。本次会议上,各方就增强经济韧性的一系列原则达成一致,这些原则可能纳入G20汉堡行动计划。

德国财政部在会后发布的G20经济韧性原则中指出,“经济韧性”指在有关结构性挑战的风险与压力下实现可持续发展的能力;面对冲击,避免产生

风险、不平衡和脆弱点的能力;化解和克服严重冲击并快速恢复可持续增长的能力。

G20经济韧性原则涉及实体经济部门、公共财政、私人金融、货币政策、涉外部门等5个方面。

德国财政部长朔伊布勒在新闻发布会上指出,金融危机过后,全球经济风险持续存在,甚至有观点认为风险上升了,为此各国必须做好应对风险的准备。

他表示,列出的经济韧性原则包含对G20成员的政策建议,其中强调了开放市场的重要性,包括促进贸易和投资开放。

此外,朔伊布勒还对中国在推动贸易投资自由化方面的持续努力表示赞赏。

作为G20“三驾马车”成员,中国在本次G20财长和央行行长会议讨论中发挥了建设性作用。

中国财政部部长肖捷在接受中国媒体书面采访时表示,在全球经济面临新形势、新挑战的背景下,G20作为国际经济合作主要平台应发挥更大作用,推动各方进一步加强合作。

肖捷指出,G20成员应落实2016年G20杭州峰会成果,推动结构性改革、基础设施投资、国际税收合作等重点领域取得积极进展,增强G20机制的延续性和有效性。

他表示,G20成员应加强宏观经济政策协调,制定并实施负责任的宏观经济政策。主要发达国家应提高政策透明度,加强与市场沟通,减少负面外溢效应,共同促进全球经济增长。此外,G20成员还应促进全球贸易和投资,坚定不移地反对保护主义,维护多边体制的有效性。

(均据新华社)

县金融上市办
主办单位
人行县支行
宁波银监局宁海办事处