



时值3·15消费者权益日,为更好地了解消费者需求,促进金融行业提升服务品质,改善服务环境,推进行业发展,维护广大银行消费者合法权益,郑州晚报《TOP 理财》推出“3·15 中原金融消费满意度调查”,受到了社会各界的广泛关注和积极响应。本次调查发现,相较于去年,今年市民针对金融机构的投诉明显减少,整体满意度较高。这离不开河南银监局、人行郑州市中心支行、河南保监局等部门的严格监管,更与各金融机构完善自我,努力构建安全和谐金融环境密不可分。
郑州晚报记者 倪子

“3·15 中原金融消费满意度调查”收官 金融机构满意度有所上升

■ 市民积极参与问卷调查

“新消费,我做主”,今年2月,“3·15 中原金融消费满意度调查”正式推出。热心读者通过报纸、微信、网络等渠道积极参与问卷调查,不仅认真填写相应问题,还将金融消费中遇到的各种问题以及建议写下来告知本报。
“我是《郑州晚报》的忠实读者,关注《TOP 理财》好多年了。非常关注今年的3·15 活动,我想

说的是,现在金融机构的服务越来越好。特别是银行,每次去办业务,每一个工作人员都十分客气,服务热情大方,希望他们再接再厉,做好老百姓身边的金融机构。”市民邱老先生说道。
市民范女士也表示,她希望3·15 的活动能长期办下去,为更多的老百姓排忧解难,普及安全金融知识,宣传维护消

费者权益。
截至3月11日下午6时“3·15 中原金融消费满意度调查”报告结束,本报从报纸、微信、中原网等渠道共收到来自社会各界的有效问卷近千份。我们也将近期公布参与调查问卷的获奖名单,请广大读者继续关注《TOP 理财》官方微信发布的中奖信息。

■ 监管部门改善消费环境

为进一步提升金融消费者的权责意识和风险意识,构建和谐金融消费环境,河南省金融机构的各监管部门也推出了多项政策,加强消费者风险教育。
例如,人民银行郑州中心支行在2016年“3·15”期间组织全省金融机构开展了“金融消费者权益日”宣传教育活动。下发了《关于在2016年3·15 期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》(郑银办发[2016]16号),组织全省金融机构在“3·15 国际消费者权益

日”期间开展以“权利·责任·风险”为主题的宣传教育活动,宣传《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中规定的消费者拥有的各项法定权利,加强对金融消费者风险责任意识和为自己决策承担责任的意识的宣传教育,让金融消费者明白在“自享收益”的同时,要“自担风险”,引导金融消费者合理合法、理性有序地维护自身权益。同时,组织全省金融机构完善金融消费者投诉受理、处理机制,畅

通投诉受理、处理渠道,及时高效地受理、处理“3·15”期间金融消费者的投诉与咨询。
同时,人民银行郑州中心支行制作“金融消费者权益日”微信版的宣传手册,到国家级贫困县兰考县开展普惠金融知识宣传活动。南阳市中心支行开展“金融公益行·消费权益周”学雷锋金融宣传主题志愿服务活动,漯河市中心支行举办“漯河市3·15 金融消费者权益保护知识竞赛”,联合多方力量提高活动影响力。

■ 延伸阅读

金融机构应保障消费者的八项基本权利,您知道吗?

2015年11月13日,国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范,要求金融机构充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利,依法、合规开展经营活动。这是首次从国家层面对金融消费权益保护进行具体规定,强调保障金融消费者的八项权利。

保障金融消费者财产安全权

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。

保障金融消费者知情权

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,不得做虚假或引人误解的宣传。

保障金融消费者自主选择权

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,或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。

保障金融消费者公平交易权

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。

保障金融消费者依法求偿权

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级投诉处理机制,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。

保障金融消费者受教育权

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。

保障金融消费者受尊重权

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。

保障金融消费者信息安全权

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。

■ 银行资讯

中信银行商丘分行开业

3月10日,中信银行商丘分行正式挂牌营业,标志着中信银行郑州分行在河南省的第七家二级分行成功落户商丘。中信银行商丘分行按照中信银行最新装修标准打造,“中信红”与“红商字”相得益彰,温馨的环境和贴心的服务为广大市民带来金融新体验。截至目前,中信银行郑州分行已下设7家二级分行,支行级营业网点70家,在河南省股份制银行排名第一位,中信系统内排名第四位,机构数量在3年翻了一番。 夏晴月

工行去年贵金属业务 交易额达1.3万亿

截至2015年末,工商银行贵金属业务服务的客户已超过2900万户,比年初增加20%,全年贵金属业务交易额达到约1.3万亿元,同比增长21%。在实物类贵金属业务领域,工行推出了“世乒赛贵金属纪念品”等品牌类产品和“抗战七十周年纪念币”、“熊猫金银币”、“生肖纪念币”等投资类产品。工商银行还依托自身的融e购电商平台优势,满足客户线上贵金属消费需求,全年融e购“工银金行家”旗舰店销售额同比增长4倍以上。工行依托遍布全球的国际化网络,实现24小时不间断贵金属服务。 李欣

交行城北路支行 上门为客户换零钞受好评

在省行现金中心的大力支持下,交通银行郑州城北路支行于3月2日上门为“郑州市新华书店”兑换1毛零钞500捆,共计5万元,不仅满足了开户单位的零钞需求,还畅通了小面额人民币的投放、回笼渠道。自人行郑州支行开展“金桥银路”便民服务活动以来,城北路支行积极响应,每天备足10元以下零钞,方便附近居民和商户兑换。除此之外,支行还积极联系零钞需求量的单位,统计单位需求量,上报零钞出库计划,为客户提供上门兑换零钞服务。 全权

光大银行福建三明分行 正式开业

日前,光大银行三明分行正式开业,这是继泉州、龙岩、莆田之后,光大银行福州分行在福建省设立的第四家二级分行。光大银行三明分行作为三明地区入驻的第13家银行机构,为三明经济社会发展提供强有力的金融服务。光大银行福州分行主要负责人表示,光大银行将把特色产品和创新优势与三明的区域优势结合起来,充分发挥光大金融控股和国有控股银行的综合优势,为客户提供特色化、多元化的金融服务。 胡凯艳

民生银行 不断发力移动支付领域

2015年以来,民生银行开始发力移动支付,领先其他商业银行应用生物识别技术推出指纹支付;2015年11月18日推出手机银行“云闪付”,今年2月18日首批支持苹果公司Apple Pay,并在民生手机银行App里添加了Apple Pay签约开通入口。目前,该行正在开展客户开通有礼、支付减免等活动,鼓励和引导客户使用快捷安全的移动支付和手机银行众多特色服务。 刘建飞