

# 金融明鉴

本报“金融3·15特别行动”推出后,市民通过本报官方微信、维权热线等方式,诉说了自己在金融消费中遇到的各种遭遇。今年“3·15”虽已过去,但是我们的金融维权通道仍继续开通。如果你在日常金融消费中遇到了任何不公待遇或消费欺诈、消费陷阱,欢迎您第一时间向我们报料,本报将本着实事求是的原则替你维权。针对市民投诉,本报记者将及时反映到相关金融机构,如果有回复,会及时告知投诉者。 郑州晚报记者 倪子

## 您就动动嘴,记者来跑腿 天天3·15,有困难找我们

### “3·15”维权热线响个不停

“你们这个维权热线开得太及时、太好了,为普通百姓提供了高效的维权平台。现在金融消费的陷阱太多,一不留神就会遭受‘血本无归’。希望晚报的维权热线能一直开设下去,帮助老百姓实现放心的消费环境。”市民代表李先生说道。

自本报“金融3·15”金融消费维权热线电话开通后,铃声此起彼伏,响个不停。有的市民在讲述过程中又气又急,甚至情绪

一度失控;有的请求郑州晚报一定要把自己的经历曝光给其他人,让别人不再掉入“陷阱”;还有的市民为了说清自己的遭遇,随身带上厚厚的资料,亲自跑到报社与记者交流。

截至目前,已有200多位市民通过热线电话倾诉自己的遭遇。在本报与金融机构的协调沟通下,多数投诉都得到了及时解决,剩下的投诉还在等待金融机构予以解决。特别提醒,本报金

融维权通道仍继续开通。如果您遇到金融消费困惑,欢迎第一时间向我们报料。

#### 5种方式联系我们

- 1.拨打热线:0371-56568142
- 2.关注郑州晚报《TOP理财》微信“zzwbtoplicai”
- 3.发送电子邮件至zzwbjr@163.com
- 4.登录中原网财经频道(<http://finance.zynews.com/>)
- 5.加入本报《TOP理财》QQ群 群号:16894850

### 别忘随手拍 “最美(差)金融机构”

在本次“金融3·15特别行动”中,本报还创新推出了随手拍“最美(差)金融机构”互动活动。如果您在日常办理各项金融业务时,遇到过笑容灿烂、服务态度优质的工作人员,或者有一些银行网点的环境及配套设施让您倍感贴心(闹心),请拿起手中的手机,随手拍下最美(差)瞬间,@郑州晚报TOP理财官方微信即可。

怎样才能把照片成功发给我们呢?首先您要关注郑州晚报《TOP理财》官方微信,并且将所感受到的金融机构最美(最差)的一面发布朋友圈消息,消息格式为“#随手拍最美(差)金融机构#+事件描述+照片”。参与“随手拍·发现郑州最美(差)金融机构”的市民,经核实信息真伪后,我们会从中挑选较为经典的案例或照片予以刊登,并奖励一定额度的稿费。

提醒:出于对客户隐私的考虑以及安保问题,多数银行内部不准拍照。拍照时,请市民朋友事先了解清楚规定,避免不必要的纠纷。

### 金融消费满意度调查受关注

除了接受市民维权投诉,本报在《郑州晚报》、《TOP理财》官方微信、中原财经等联合发布了“3·15中原金融消费满意度有奖调查问卷”,社会关注度继续直线上升,得到了金融机构与金融消费者的强烈关注。

市民吴先生表示:“我感觉这

次金融机构调查活动举办得特别成功,调查渠道多、调查方式灵活,还可以直接向记者反映情况,真是想百姓所想,急百姓所需。”

一些金融机构代表也表示,调查问卷设计合理,调查范围大而全,体现了市民对金融机构的心声和真实想法。该调查问卷也

将对金融机构今后的健康发展有着重要的指导作用。

此外,为了感谢读者的积极参与,本报特将本次调查问卷设为有奖调查。截至目前,本报通过随机抽取,已向200名幸运参与者每人赠送10元~100元不等的电话充值卡。

#### ■特别提醒

在提供消费维权线索的同时,请投诉者注意3点

- 1.请留下您真实的个人信息(姓名、联系方式等),以便我们和您联系。
- 2.请确保投诉内容真实、准确、详细,如有相关证据可以一起发给我们。
- 3.为保护您的权益,本报不会对外泄露任何个人信息。所有投诉中,本报将选取部分公布于众,相关新闻稿件将隐去真实姓名和身份。

## 新华保险发布2015年十大服务承诺 E化手段更智能高效

新华保险近日发布了2015年十大服务承诺。相比去年,今年的服务承诺内容呈现出更智能、更高效的特点。其中,“E保通”可面对面完成保单录入、转账收费、核保签单等投保服务;官方微信、掌上新华APP、95567电话中心、网站、短信、邮件等构成多

维E服务平台。在承保、理赔、投诉等各个环节明确了服务标准和时效,尤其在理赔环节,强调责任清晰、单证齐全、3000元以下的小额赔案1小时内处理完毕,标准赔案2日内处理完毕,复杂疑难的赔案在30日内处理妥当。个人客户出险报案至理赔办理完

毕的每一个关键时点,都将获得理赔进程与结果提醒或说明。目前新华保险拥有大约3000万名客户,2014年实现原保险保费收入近1100亿元,市场份额连续5年保持在寿险市场三甲位置。

郑州晚报记者 倪子 张俊  
通讯员 徐燕

### 新华保险2015年十大承诺

一、以客户为中心诚信规范销售  
以客户为中心,持续规范销售行为,致力保障客户合法权益。

二、移动投保全新体验便捷安心  
通过“E保通”面对面完成投保服务只需10分钟,更有短信提醒,客户在出单、划款阶段均可实时掌握保单动态。

三、100%回访全面提示客户权益  
对合同期限超过1年的个人新单客户及时进行100%回访。

四、高效便捷响应客户服务需求  
提供一站式、覆盖保单全生命周期的60余项保全、理赔等服务,即时办结业务

39项,95567电话、

柜面通过快速业务通道、VIP服务通道等特色服务。

五、足不出户享受快捷自助服务  
官方微信、掌上新华APP移动服务协同95567、网站、短信、邮件多维E服务平台,提供智能自助服务。

六、主动寻访预付救急突发事故  
接到报案,公司保单服务人员5日内上门协助办理理赔服务。发生重大突发事件4小时内启动重大应急响应,主动寻访出险客户和帮助办理理赔手续。对需要紧急救助的客户预先支付部分医疗保险金的服务。

七、理赔流程透明实时短信提醒  
个人客户出险报案至理赔办理完毕的每一个关键时点,通过短信或电话向客户

告知和说明理赔进程与结果。

八、限时理赔服务快速兑现承诺  
凡责任清晰、单证齐全、3000元以下的小额赔案1小时内处理完毕,标准赔案2日内处理完毕,复杂疑难的赔案在30日内处理妥当。

九、延期理赔额外支付利息补偿  
所有赔案在30日内做出理赔结论核定,如延时未做出理赔结论的,自31日起按延期天数补偿受益人因此受到的利息损失。利息以当期银行公布的活期利率为准。

十、畅通渠道及时响应客户投诉  
提供网、电、信、访四位一体的投诉渠道并确保渠道畅通,对客户投诉第一时间响应,自受理之日起10个工作日内向投诉人作出答复。

财建富行 巧巧理财  
拨打 建行95533 电话帮您转账

客户:我想卖出储蓄卡上的人民币账户金,现在不方便到网点,可以通过95533电话进行交易吗?

建行:我行电话银行提供了个人账户贵金属的交易功能,您可在贵金属交易时间通过我行电话银行进行交易。具体操作步骤如下:拨通95533→1个人业务→4理财→若您的储蓄卡已开通了电话银行服务,请输入账号/身份证号、电话银行密码;若您的储蓄卡尚未开通电话银行服务,请按语音提示输入账号、取款密码并设置两遍6位数的电话银行密码→3账户贵金属→首次通过电话银行使用证券交易功能时,若储蓄卡是通过电话银行设置的电话银行密码,需验证账户的取款密码;若储蓄卡是在柜台签约的电话银行,则直接进入下一步→选择账户贵金属类型:1人民币账户金→2实时买卖/3获利委托→选择账户金品种:1AU9995/2AU9999→2卖出→输入交易数量(若您选择的交易方式为3获利委托,需输入委托价格、交易数量、委托天数)→系统播报交易信息→确认后,系统播报交易结果。倪子

