

做老百姓身边忠实的保护者

兴业银行郑州分行积极践行消保服务凸显大格局

保护消费者权益时刻不松劲

“多亏有你在，闺女，要不我的钱就打水漂了。以后钱存兴业银行，我放心。”市民刘阿姨拉着客户经理的手感激地说道。近年来，兴业银行郑州分行一线工作人员多次成功识别并阻止欺诈活动，用实际行动履行银行主体责任，保证了客户的资金安全。

在兴业银行郑州分行各营业网点，随处可见有关消费者权益保护的身影。例如，该行在每一个营业网点均设立“消费者权益保护公

共教育区”，一本本宣传图册向社会公众传递着金融消费者最需要的信息；在日常厅堂服务中，各网点的大堂经理积极向前来办理业务的客户发放消保宣传资料，在客户等候时开展金融知识宣讲微沙龙活动，通过贴近实际、通俗易懂的案例，传递防范风险的好声音。

据了解，该行消费者权益保护工作不只在“3·15”、“金融知识进万家”等特定节点，而是“经常抓”“抓经常”，时刻不放松对消费

者权益的保护。据介绍，兴业银行郑州分行坚持开展消保宣传“天天学、月月讲”活动，内容涵盖反洗钱、防范非法集资、保护个人信息安全、防止电信网络新型诈骗、优化企业银行账户服务、取消企业银行账户许可、反假币人人有责、保护财产安全等诸多方面，切实将普惠金融落到实处。此外，该行还制定了“日周月季”系列管理措施，在消费者权益保护方面形成良性“闭环管理”。

随着我国经济的快速发展和居民财富的不断增长，金融消费日渐成为居民生活消费中的重要组成部分。兴业银行郑州分行始终将宣传普及金融知识作为应尽的社会责任，持续深化金融宣教工作。

该行表示，消费者权益保护事关百姓的根本利益，直接影响人民群众对美好生活的获得感。消费者保护是金融生存和发展的生命线，“以人民为中心”是新时代的最强音，金融人刻不容缓，就是要立足民之所需、民之所盼，把消费者保护和提升客户体验做到极致。郑报全媒体记者 倪子

消保工作定位“一把手”工程

2019年，中国银保监会发布《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》，力促银行及保险机构在加强消费者权益保护工作上动真格。该意见的出炉意味着金融机构必须把消费者权益保护工作的加强改进上升到新的高度。这不仅是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容，也是金融机构自身可持续发展的内在需求。

为了把消费者权益保护工作抓实抓细抓出成效，兴业银行郑州分行建立“一把手负责制”，分支行行长带头亲自上阵，将消费者权益保护作为兴业银行郑州分行树立良好行业形象的“一把手”

工程来抓。

“银行消费者权益保护是一项复杂而长期的系统工程，兴业银行郑州分行将消保工作渗透到每个业务部门和基层末梢，强化业务产品售前、售中和售后全流程管理，以此掌握行业动态，并像‘啄木鸟’一样找问题，切实维护客户的合法权益。”兴业银行郑州分行消费者权益保护部相关负责人说。

筑牢消费者权益“防火墙”

为了从源头上减少客户投诉、避免消费纠纷，该行编纂了近5万字的《兴业银行郑州分行消保服务工作标准化管理体系》一书，对



该行的产品和服务、规章制度、营销宣传材料、互联网产品发布、格式合同文本等方面进行消保审核，筑牢消费者权益“保护墙”。

据该负责人介绍，投诉一方面反映了客户对银行产品或服务的意见建议，甚至是不满意，是对银行服务、流程、产品的质检环节，另一方面也有助于促进银行寻找漏洞、改善服务，保护消费者合法权益。为此，兴业银行郑州分行在受理投诉时以“三个及时”为工作原则，力求每笔投诉都做到及时介入、及时沟通、及时处理。其中，投诉实现了管理标准

化，将复杂的问题简单化，简单的事情规范化。

“如出现客户投诉，我们会给相关工作人员一张表格。表中涵盖客户何时办理何种业务、投诉事由及诉求等内容，工作人员需根据业务办理流程及时查找引发客户投诉原因，坚持源头治理与快速沟通相结合，切实提升投诉处置质效。”该负责人说。

金融消费者是金融业之“本”，唯“本”固，“业”方安。未来，兴业银行郑州分行将切实履行金融消费者权益保护职能，不断提升金融服务质量，促进消保工作再上新台阶。

银行理财收益率创近十年新低

投资者要适应理财产品净值出现波动

“原来逢年过节银行都会推出收益率相对更高的理财产品，今年的‘节日特供’诚意明显不足。”市民刘女士说。

实际上，节假日专属理财产品遇冷已不是头一回。自2018年初以来，银行理财收益率跌势就一直没有停止。“预计未来较长时间内，流动性将维持宽松，接下来收益率大概率会继续下跌。”业内人士提醒说，“资管新规后，对于银行理财来说，产品的净值化意味着更大的责任。对于投资者来说，要逐步转变对于银行理财产品的刚兑印象，全面、理性、客观地看待并逐渐适应银行理财产品净值的合理波动。”倪子



投资者需客观对待理财产品浮亏

近期，部分理财产品出现浮亏引发投资者关注。向来以“稳健”著称的固收类理财产品为何“失足”？业内人士表示，主要原因是由于短期市场利率上升，债券价格普遍出现下跌。未来非保本浮动收益的净值化产品将成为银行理财主要的产品形态，产品净值随着市场环境的变化而波动

会成为银行理财产品的常态，从而真实客观地反映投资标的资产的收益和风险。

同时，资管新规将“卖者有责、买者自负”的投资者适当性管理制度作为资管行业打破刚兑的一个重要前提，买者自负首先需卖方有责。对于银行理财来说，产品的净值化意味着更大的责任。对于投资者来说，则要逐步转变对于银行理财产品的刚兑印象，全面、理性、客观地看待并逐渐适应银行理财产品净值的合理波动。

净值型理财产品将全面覆盖市场

从收益角度来看，如果投资者想要买到高收益的理财产品，那么应当首选净值型理财产品，净值型理财产品不管是业绩比较基准，还是实际收益率，目前来看，整体都要高于预期收益型产品。

在净值型理财产品中，配置权益类资产的理财产品、长期理财产品的收益率往往更高，但这需要投资者承担更高的风险、牺牲一定流动

性来换取。

如果投资者接受不了浮动的净值型产品，只愿意购买固定收益的预期收益型产品，那么城商行和农商行是首选。不过预期收益型理财产品将越来越少，资管新规过渡期（截至2021年底）结束之后，市场上将全部都是净值型理财产品，对银行理财有购买需求的投资者，需要提前了解和熟悉净值型理财产品。

部分品种预期收益率已近10年低位

据Wind数据统计显示，最新一期银行理财产品预期收益率纷纷下滑，部分期限品种已降至近10年新低。其中，8月份银行理财产品平均收益率为3.76%，环比下降2BP，创46个月最低水平。

不同类型银行理财产品收益率差距较大，8月份理财子公司平均业绩比较基准为4.3%，远高于

传统银行的理财产品收益率；城商行理财产品平均收益率为3.93%，排在第二位；农商行理财产品平均收益率为3.8%，排在第三位；股份制银行理财产品平均收益率为3.74%，排名第四；国有银行理财产品平均收益率为3.5%，一直处于垫底状态。

此外，保本理财产品发行量

降幅创新低。相关数据显示，7月共有7019只人民币理财产品披露了收益类型，其中保证收益类产品139只，保本浮动收益类产品490只，非保本浮动收益类产品6390只。保本理财产品共629只，占比8.96%，环比下降1.36个百分点，再创新低，近三个月保本理财发行量占比降幅都比较大。