



河南银保监局： 以人民为中心，畅通投诉渠道

3月15日，河南银保监局召开“3·15金融消费者权益保护”专题新闻发布会，介绍了当前河南银保监局在加强监管引领、畅通投诉渠道、落实消费者权益保护等方面的具体工作。同时，交通银行河南省分行、邮储银行河南省分行、兴业银行郑州分行、中原银行、中原消费金融、人保财险河南分公司、太保寿险河南分公司等金融机构代表进行了主题发言。郑报全媒体记者 倪子

聚焦“一老一少”，提高防骗防诈能力

与以往宣传活动相比，本次宣传内容更多聚焦“一老一少”，即老年人、年轻人两个重点群体。据河南银保监局党委委员、副局长孙湜溪介绍，在对金融服务软、硬件进行“适老化”改造的同时，也需要通过普及宣传，帮助老年人了解新事物、体验新科技。要以老年人能够接受的方式加强宣传提示，帮助老年人识骗防骗，在

业务之外为老年人提供有温度的金融服务，护航幸福晚年。目前，交通银行河南省分行、邮储银行河南省分行、兴业银行郑州分行等相关机构推出了“适老金融”服务，为老年客户提供延伸服务，切实解决老年人的金融需求。

针对年轻消费者群体，河南银保监局将主要侧重于倡导树立理性消费观念和负责任的借贷意

识，拒绝过度借贷消费。以中原消费金融为例，该公司业内首创“7天无理由还款”服务，用户在首次借款时享有一次7天“冷静期”的权益，在“冷静期”内提前还款，公司将不收取任何费用（包括利息），旨在鼓励用户理性消费、适度借贷。通过微小的服务创新，起到了促进消费与保护消费者权益两不误的良好效果。

畅通投诉渠道，让反映问题更加便利

假如消费者与金融机构发生纠纷怎么办？正常情况下，肯定是先找银行或者保险公司。如果仍然不能解决，还有什么更有效的渠道吗？

据河南省银行保险业纠纷调解中心主任周曙光介绍，2020年，河南银保监局设立河南省银行保险业纠纷调解中心。消费者可

采取主动拨打调解中心85512378热线了解或申请调解事项，通过邮件、信函或面访等方式向调解中心提出调解申请，提供纠纷案件的相关材料；经当事人各方一致同意后，由调解中心专业调解人员通过线下现场调解或线上网络调解等方式为当事各方进行调解。

调解中心处理一般纠纷案件的时间平均为15个工作日，如未能通过调解达成一致意见的，调解中心将引导当事各方通过诉讼、仲裁等法律途径解决争议，帮助消费者依法合理维护自身权益，避免消费者受到“代理投诉”“代理退保”等违法行为造成的二次侵权。



新闻发布会现场

宣传金融知识，帮消费者擦亮眼睛

除平时常态化宣传之外，河南银保监局还特别注重在重点领域，针对重点人群，聚焦重点领域开展宣传。

在宣传形式上也力求贴近群众，综合采用网点宣传、网络宣传、外拓宣传等多种方式，积极开展金融知识“进校园”“进社区”“进乡村”“进企业”等活动。仅2020年由河南银保监局牵头开展的金融知识宣

教活动就触及人群逾8000万人次。

此外，对于日常监管工作中发现的问题，河南银保监局也及时通过官网向消费者发布消费风险提示。先后发布了防范“代理退保”骗局、正确使用保证保险、警惕虚假信息诈骗等风险提示，提醒消费者合理使用金融产品，不轻信虚假信息、注意保护个人信息。

反洗钱，从你我做起

人行郑州中心支行与河南交行举办3·15反洗钱宣传活动

3月15日，中国人民银行郑州中心支行与交通银行河南省分行在郑州正弘城联合举办了以“防范洗钱风险、维护金融安全”为主题的宣传活动。此次活动通过交通银行微信公众号线上答题与现场宣传活动两种形式同时开展。微信公众号以线上答题抽奖的方式助力反洗钱知识的推广，现场活动中则通过游戏的方式，吸引现场群众参与其中，并向现场广大群众讲解反洗钱相关知识。

郑报全媒体记者 倪子 通讯员 赵子硕 王江源 刘璞

“趣味化”科普反洗钱

“您好，先生，反洗钱了解一下。假如有人高价购买你的银行卡，千万不可以买卖哦。”今天上午，正弘城广场上，交通银行河南省分行宣传人员热情地向市民发放着宣传折页，这是人民银行郑州中心支行与交通银行河南省分行联合举办的“防范洗钱风险、

维护金融安全”广场宣传活动。

反洗钱对维护金融行业的平稳运行，打击腐败等经济犯罪具有重大的意义。每一位市民都需要树立应有的反洗钱意识，增强对反洗钱工作的紧迫感，预防洗钱的风险，切实履行反洗钱的义务。

中国人民银行郑州中心支行

一直高度重视反洗钱宣传工作，交通银行河南省分行作为反洗钱义务机构，宣传工作也一直走在行业前列。本次反洗钱宣传活动既有严肃的答题及案例宣传，又结合了现场趣味的游戏活动，使群众在游戏活动中对反洗钱知识有了更深刻的了解。

“线上+线下”多维度宣传

交通银行河南省分行工作人员表示，洗钱活动危害社会经济，甚至威胁到每个人的生活。反洗钱需要全体公民支持、协助、配合，共同承担责任。只有提高全社会对反洗钱的认知，远离金融诈骗，

远离电信诈骗、不租借出借自己的身份证件及账户等，人人参与到反洗钱的活动中，才会为我们的社会多添一份安定，多添一份保障。

本次线上线下协同开展的反洗钱宣传在维护金融安全、治理

金融乱象、防范金融风险方面起到了较好的宣传作用，有效提升了社会各界对洗钱活动的防范能力和反洗钱责任意识，营造了全社会共同关心、参与反洗钱宣传工作的浓厚氛围。

■ 为您支招 这些行为不要做

也许您觉得洗钱离我们的生活太遥远，可是在实际生活中洗钱行为就在我们身边。那么该如何防范呢？交通银行河南省分行工作人员提醒您，以下行为不要做：

一、不要出租出借自己的身份证件

为成他人之美而出租出借自己的身份证件，可能协助他人完成洗钱和恐怖融资活动、可能成为他人金融诈骗活动的替罪羊、您的诚

信状况受到合理怀疑以及他人的不正当行为可能致使您的声誉受损。

二、不要出租出借自己的账户
金融账户不仅是您进行金融交易的工具，也是国家进行反洗钱资金监测和经济犯罪案件调查的重要途径。罪犯可能利用您的账户进行洗钱和恐怖融资活动，不租借出借账户既是对您自身的保护，也是守法公民应尽的义务。

三、不要用自己的账户替他人提现

有人受朋友之托或受利益诱惑，使用自己的个人账户（包括银行卡账户）或公司的账户为他人提现，逃避监管部门的监测，为他人洗钱提供便利。也有人通过自己的账户为他人提现，间接帮助其进行诈骗或携款潜逃。账户将忠实记录每个人的金融交易活动，请不要用自己的账户替他人提现。



工作人员向现场群众讲解反洗钱知识