

一般性金融纠纷 咋处理

可去银行保险业纠纷 调解中心调解

日常生活中,老百姓免不了和银行、保险公司等金融机构打交道。如果遇到金融纠纷,该如何处理呢?

随着金融市场的不断发展,金融产品的日趋丰富,金融消费者急需高效、经济、便捷的金融纠纷解决渠道。日前,河南银保监局召开银行保险业3·15金融消费者权益保护专题新闻发布会。会议特别提醒,一般性、简单性、纠纷争议点较为明确的业务纠纷和服务纠纷可以直接找河南省银行保险业纠纷调解中心调解。

咨询电话:0371-85512378。
郑报全媒体记者 倪子

一键申请、一秒出额、一次上门

河南交行新一代小微融资“普惠e贷”受好评



近年来,为惠民生、济小微,切实提升小微服务的可得性、便利性、满意度,真正做到金融服务小微“扩面、增量、提质、降本”。交通银行河南省分行持续推进普惠线上融资模式,在已有的热销产品“线上税融通”“线上抵押贷”基础上,不断优化迭代,又整合发布新一代小微融资拳头产品——“普惠e贷”,深受市场好评。

该产品功能强大、优势突出,致力解决小微企业融资痛点问题。通过场景融合、系统打通、数据对接,让数据代替企业跑路,使企业开户、融资、抵押登记等多个环节更畅通高效,实现线上融资随时随地“一键申请”,多种增信方式灵活“一秒出额”,合并所有线下环节“一次上门”,科技赋能小微企业融资如网购般便捷。

同时,整合人行征信、工商红盾、税务、司法、行内信贷信息等多维度

数据进行交叉验证,为小微企业提供集“抵押+信用+担保”为一体的综合授信,使很多原本无法申请到信用贷款的小微企业获得信用额度、首贷额度,同时以行为评分模型风险识别为基础,实施差异化客户全面智能风控,集中资源支持好企业发展。此外,通过增强无还本续贷功能,流畅企业经营现金周转,有效降低企业融资成本。

2020年,交通银行河南省分行通过线上融资模式,服务河南小微企业近4000户,发放贷款近40亿元,且贷款质量态势良好。2021年交通银行“普惠e贷”上线之初,已扶持小微企业近30户,投放贷款近5000万元。未来,交通银行河南省分行线上金融活水将浇灌中原大地更多的小微企业之花,更好助力大美河南腾飞、壮大。

郑报全媒体记者 倪子
通讯员 徐乾

“适老”金融服务 跨越数字鸿沟

交通银行河南省分行贴心服务彰显金融温度

手机支付、网上购物、就医挂号、办理通行码……对于年轻人来说,这些事情通过手机就可轻松办理。然而,一些老年人因不熟悉手机操作,未能享受金融科技带来的便利。

今年,全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周将目光聚焦老年人权益保护。作为以优质服务起家的交通银行,始终致力于缩小“数字鸿沟”,为老年群体提供有温度的金融服务,护航幸福晚年。郑报全媒体记者 倪子 通讯员 赵子硕 史蕾

软硬件金融服务“适老”化

“阿姨,请输入一下银行卡密码,一共6位数,您慢点按,不着急。”在交通银行郑州建设西路支行,柜员正在为一位老人办业务。考虑到对方年龄大,耳朵有点背,柜员专门放慢语速,提高音量。

“面对年轻人,效率快是敬业;面对老年人,效率慢一点或许才是敬业。”交通银行郑州建设西路支行行长周文明说,建设西路支行日均业务笔数是200笔,其中很大一部分都是老年人。服务老人时,工作人员需“动作慢一点、语速缓一点、提示多一点”。

由于地处西郊老城区,交通银行郑州百花路支行、交通银行郑州建设西路支行承担着大量退休人员的养老金发

放工作。每月15日前后,都是网点最忙的日子。

“看,这是我们准备的小凳子,方便老人排队时使用。”交通银行郑州百花路支行行长尚宏程说,很多老人喜欢一大早,在银行对外营业之前排队。为了不影响押款车正常工作,工作人员会提前在网点外摆好小凳子。冬天引导老人先坐在ATM大厅内休息,随时送上热茶;夏天为老人送上小扇子、白开水,减轻排队时的焦灼心情。

此外,无论是专为老人制作的《爱心上网手册》,还是智能机具区的操作指南,网点都很贴心地设计了超大号字体,有效解决老年客户“看不清”“弄不明”难题。

帮老年人融入科技信息时代

网红景点、网红餐厅,可是,你听说过网红银行网点吗?在交通银行郑州百花路支行,不少老年人专程来这“打卡”。原来,该行专门为老年人开辟了“夕阳红网红打卡地”,工作人员手把手教老年客户学习手机银行的操作技能,像交水电费、购买理财产品、转账汇款等,全不在话下。

“智能手机对老年人来说,学得慢、忘得快,好不容易摸着门道了,遇到手机系统更新、软件升级,很多东西又要重新探索。其实,老年人离科技并不遥远,只要我们耐心帮他们搭把

手,就能过得小沟沟。”尚宏程说,目前百花路支行实现从厅堂到社区,从线下到线上,为老年客户提供智能化设备学习。

例如,为客户配备运行速度超快的5G体验机,平板电脑,台式一体机以及免费安全网络。在工作人员帮助下,老人们能自由练习使用常见APP、手机银行的下载和各项功能使用,在台式一体机登录网上银行进行网银操作。5G设备连接公交卡系统可以提供公交卡年审服务,还可以提供微信支付绑卡、网上缴水电费等便捷服务。



贴心服务传递关怀温度

为了向老年人提供更有温度的“适老”金融服务,交通银行河南省分行从网点设施、金融服务、公益行动等方面着手,不断打造线上线下一体化、贴合老年人需要的“适老”金融服务,彰显金融服务温度。

例如,针对近年来频发的老年客户遭遇电信诈骗情况,交通银行郑州建设西路支行每周二、周五在网点定期举办老年人金融讲堂,普及反假币、反洗钱、防范电信诈骗等,帮助老年人熟悉

防范金融诈骗知识;交通银行郑州百花路支行则与合作单位郑州市中医院约定,每月的第一周周五举行健康知识讲座,郑州市中医院专家来厅堂为客户答疑解惑,尤其是为中老年客群义务问诊,咨询,深受客户的肯定与喜爱。

有温度的金融服务,护航幸福晚年。未来,交通银行河南省分行将继续通过线上线下“适老化”服务,让老年人在信息化、智能化社会发展中有更多获得感、幸福感、安全感。