

金融消费者有了八大权利

银行存款竟会“不翼而飞”、理财产品兑付竟遭遇“翻脸不认账”、P2P跑路,消费者投诉无门……金融消费领域乱象频发,今后此类行为将得到极大遏制。

国务院办公厅近日印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,这是我国首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体部署。其背景是我国金融市场不断发展的同时,金融消费纠纷频发,潜在风险值得警惕。

《意见》针对当前我国金融消费纠纷频发现状,提出保障金融消费者的八大权利,即财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等。

财产安全权,金融机构应当依法保障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,采取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。

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,建立多层次投诉处理机制,提高金融消费者投诉处理质量和效率,接受社会监督。

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。

受教育权,建立金融知识普及长效机制。金融管理部门、金融机构,相关社会组织要加强研究,综合运用多种方式,推动金融消费者宣传教育工作深入开展。教育部要将金融知识普及教

育纳入国民教育体系,切实提高国民金融素养。

不可否认,金融侵权事件的频频发生,与消费者金融知识缺乏有关。不少金融消费者表示,自己购买金融产品时,很少详细看合同内容,也看不懂,基本都是依靠销售人员的介绍和推荐。对此消费者要擦亮眼睛,拿起“武器”。

(综合)

人行组织济宁市金融系统宣传新版人民币



工作人员为市民讲解新版人民币防伪标志。

11月12日起,中国人民银行发行2015年版第五套人民币100元纸币,11月11日,人民银行济宁市中心支行组织全市20多家银行业金融机构在文化广场开展集中宣传活动。现场工作人员结合新版样票,对比新旧版百元人民币防伪标识的不同之处,让市民对新版百元人民币有进一步的了解。

据了解,2015年版第五套人

民币100元纸币,在保持2005年版第五套人民币100元纸币规格、正背面主图案、主色调、“中国人民银行”行名、国徽、盲文和汉语拼音行名、民族文字等不变的前提下,对部分图案做了适当调整,对整体防伪性能进行了提升。

人民银行济宁市中心支行副行长颜道盛介绍说,为让市民尽快了解并接受新版100元纸

币,人民银行济宁市中心支行组织开展了大量宣传活动,如银行柜台宣传、进社区、商场、集贸市场宣传和开展培训等工作。另外,还组织各银行业金融机构开展点钞机、存取款一体机、清分机等现钞处理机具升级工作,为新版人民币的顺利流通创造良好环境。

(记者 李淑冉 摄)

中国建设银行济宁分行

不断提升特殊群体金融服务

本报讯(通讯员 孙宇 任君钊) 为贯彻国家普惠金融政策,让特殊群体客户享受平等的金融服务,中国建设银行济宁分行坚持服务至上、以客户为中心的服务理念,多措并举,不断提升对特殊客户群体的服务质量,切实担当社会责任。

健全服务基础设施。济宁中行严格遵守总行级网点装修标

准,加强网点无障碍设施改造,设立无障碍通道、柜台手扶杆、ATM手扶杆等基础设施,配置推车、宝宝椅等设备,便于特殊群体办理业务。

优化服务流程。针对视力残疾人等行动障碍残疾人进出网点,由大堂经理专人扶持引导客户;对因出国、意外事件等特殊原因无法亲自办理业务的特殊客

户,实行异地见证服务;对特殊群体金融服务投诉,严格落实、紧急处理,保证特殊金融消费者权益。

提升服务水平。针对特殊客户,定期对网点营业人员开展手语等服务特殊群体技能培训;不断提升临柜人员英语水平;针对残障人士、老年人等特殊群体办理业务,加强培训,提升临柜人员处理能力和服务质量。

梁山农行支持鲁锦“锦上添花”

今年以来,农行梁山支行按照“面向三农,服务三农”的市场定位,充分发挥信贷杠杆作用,依托中小企业贷款、银行承兑汇票和生产经营贷款,加大“三农”支持力度,截至10月末,该行累计投放3600万元,扶持当地传统的鲁锦产业上规模、上档次,增加科技含量,使原来品种单一、自产自用的鲁锦发展成异彩纷呈的出口创汇项目,增加了农民收入,促进了当地经济发展,自身也得到丰厚回报。

“户户植柳,家家织布”。梁山鲁锦(俗称土布)已有数百年的历史,早期由于当地经济落后,纺织工具粗笨,鲁锦仅为自产自用的白布。梁山农行经过市场调查,认为鲁锦经过开发后具有广阔的市场前景,积极向农民提供市场信息和启动资金,使梁山鲁锦市场迅速扩张,成为山东省规模最大

的鲁锦交易市场,鲁锦也成为梁山的知名商业品牌。目前梁山鲁锦已细分成喜临门、万家乐、奔小康等30多个花色品种,这些取材纯棉的鲁锦,纺织精细,质地柔软,美观大方,且富地方特色,在国际水浒文化节土特产品展览中,深受外商青睐。近年来,梁山鲁锦已远销欧美、日本、东南亚等国家和地区,年交易量达1300万米,交易额达3100万元,使农民走上了致富路。

在支持鲁锦产业过程中,该行积极探索适合当地实际的营销模式,大胆创新工作方法,推动了农户生产经营贷款业务的快速发展。以鲁锦龙头企业为重点,在全县筛选了等3个规模较大、实力雄厚、符合农行准入条件的鲁锦龙头企业,推行“公司+农户”营销模式,支持了鲁锦产业的快速健康的发展。

(通讯员 马凤海)

济宁中行

举办“冲刺黑色星期五”海淘交流沙龙

本报讯(通讯员 张猛)

近日,中国银行济宁分行个人金融部举办了“冲刺黑色星期五”海淘交流沙龙,邀请了辖内各网点理财经理、中行信用卡客户参与交流。活动中,由该行卡部工作人员,与到场客户交流海淘经历,分享“黑色星期五”海淘

经验。

通过该场沙龙,参与客户学会了如何使用中行信用卡在国外购物网站进行海淘。恰逢中国银行信用卡发卡30周年,各项优惠、折扣活动多多,这场热烈的交流会也为客户谋来实打实的福利。

济宁中行

组织开展案防合规与反洗钱培训

本报讯(通讯员 周庆华)

为应对复杂的经济形势,提升基层营业网点案件防控、反洗钱能力,中国银行济宁分行于11月9日举行了全辖案防合规与反洗钱专题视频培训。

培训就当下经济形势

下,如何做好案件防控进行了培训,对制度、意识、规矩、压力、危害等方面进行了深入浅出地诠释。通过这场培训,让行内员工更加深刻地认识到案件防控与反洗钱工作的重要性,清晰地了解了各自的职责及操作规程。

兖州中行

开展人民币反假宣传活动

本报讯(通讯员 蒋令文)

为进一步宣传反假币知识,提高广大市民反假意识和假币鉴别能力,11月10日,中国银行兖州支行组织开展人民币反假宣传活动。

兖州中行工作人员上街设立宣传点开展反假币宣

传,现场向市民解说假币识别方法,解答市民提出的热点问题,派发宣传折页,小册子等资料,提高了市民对真假人民币的识别能力,认识到制假、贩假的危害性。这场宣传活动赢得了广大市民的好评,切实提升了中行兖州支行的品牌形象。

济宁中行

开展档案安全检查工作

本报讯(通讯员 张猛)

为推进档案集约化管理建设,落实档案管理及安全责任制,确保档案“应归尽归”整理规范及档案安全“零”事故,中行济宁分行自10月份起开展了档案安全检查工

作。检查组对档案集约化建设进展情况,档案库房安全管理、各门类档案综合管理、行政许可证件管理四项内容进行了全面细致的深入检查,为下一步改善档案管理工作提供了实际依据。

梁山建行

优质服务赢得客户表扬

本报讯(通讯员 马化勇)

近日,建行济宁梁山支行收到了一位客户送来的表扬信,信中提到,该客户是建行梁山支行的一名客户,经常办理往来业务,对该行员工的服务态度及工作效率一直非常满意,特别是前台窗口刘方宾柜员更让他感动,说刘方宾虽年龄大,但客户每次去

窗口办业务,刘方宾都是笑脸相迎,态度和蔼,语气亲切,竭尽全力为客户着想。

客户认为刘方宾的这种工作精神是难能可贵的,感谢他,更感谢建行的领导,培养出优秀的员工,让客户得到优质的服务,对建行更加信任,更愿意做建行忠实的客户。