



■热线电话:3363018
■鹤壁日报社财经事业部主任:王海霞
■TEL:13839222322
■鹤壁日报社财经事业部记者:汪丽娜
■TEL:13503926568
■邮箱:hbrb123@126.com

我市各银行机构积极开展河南银行业“3·15”国际消费者权益日宣传活动

强化责任意识 维护银行业消费者合法权益

□黄守惠

随着经济社会的快速发展,银行与人们的联系越来越密切,做好银行消费者权益保护工作显得迫切而必要。在此背景下,根据河南银监局统一安排,在全市银行业开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动,主题是“安全用卡、明白消费”。同时,以此次宣传活动为契机,努力提高全市银行业消费者权益保护水平。

近年来,鹤壁银监局通过强化监管引领,督导全市银行业机构承担起主体责任,处理好消费者投诉,依法合规发展,树立了银行业良好形象;大力推行“双录一区”工作,推动银行业机构实施风险产品销售录音、录像工作,保护金融消费者合法权益;积极开展打击治理电信网络诈骗新型违法犯罪工作,督促银行业机构协助公安机关做好涉案账户工作;认真对待并妥善处理消费者投诉,通报辖区银行业机构信访投诉情

况,年度进行专项评价,及时纠正银行服务中的不规范行为。同时,持续加强金融知识宣传教育,开展送金融知识进万家,金融知识进高校、进企业、进社区等系列专题活动,大力普及防范非法集资、网络诈骗、校园贷等知识。2016年,鹤壁银监局被河南银监局表彰为全省送金融知识进万家先进单位。

当前,鹤壁银监局进一步加大监管工作力度,督导银行业机构强化责任意识和担当意识,努力提升全市银行业消费者权益保护水平。

一是压实银行业机构消费者权益保护主体责任。将开展金融安全宣传、消费者权益保护与银行业金融机构防范自身风险、维护良好声誉紧密联系起来,强化消费者投诉银行业机构首办负责制和主要负责人重大投诉接待制度,增强工作的积极性和主动性。

二是压实银行业机构员工行为管理责任。督导银行业金融机构将员工

从业的依法合规作为管理重点,提高从业人员职业道德和业务素质,确保不发生本机构员工因为违法违规行为诱发消费者投诉的事件。

三是压实银行业机构网点宣传教育主阵地职责。以全市银行业机构营业网点为宣教“主阵地”,实现宣教资料布放全覆盖,公开投诉流程和消保热线,认真做好咨询和受理工作。

四是压实银行业机构创新消费者权益保护宣传举措。督导银行业金融机构通过微电影、宣传短片、微信、公益讲座等宣教方式,用生动活泼的形式宣传金融知识。

路虽远,行则将至;事虽难,做则必成。鹤壁银监局将认真履行金融消费者权益保护的工作职责,发挥监管引领和督导职能,努力推动全市银行业做好消费者权益保护工作,为促进全市经济社会平稳健康发展做出新贡献。

(作者为鹤壁银监局党委书记、局长)

中原银行鹤壁分行

本报讯 为落实监管部门要求,优化金融环境,中原银行鹤壁分行统一部署,以所有网点为宣传主阵地,在淇滨区裕隆爱之城、山城地区王广场、浚县、淇县设立集中宣传点,积极组织“3·15”国际消费者权益日宣传活动,进一步增强金融消费者的保护意识和风险防范意识。

该行通过将宣传折页和展板

放置各网点显著位置进行宣传,在游走字幕上滚动播出活动宣传口号,安排专人到网点督导宣传,提醒客户保护好个人信息和资金安全等方式进行宣传。同时,还向客户介绍网上银行、大额存单、理财等特色产品。3月15日,该行还组织全员进行金融知识集中宣传,把金融知识和金融服务送进千家万户。

(汪丽娜 周亚飞)



中原银行鹤壁分行工作人员正在向市民宣传金融知识。

洛阳银行鹤壁分行

本报讯 为积极开展公众金融知识宣传教育,切实保护金融消费者合法权益,洛阳银行鹤壁分行根据上级部门的有关要求,开展了金融消费者权益保护宣传活动,向群众宣传普及金融知识,营造和谐、诚信的消费环境,提高服务水平,树立普惠金融的良好形象。

活动期间,该行在社区、裕隆购物中心、街道设立咨询台,向前来咨

询的群众宣讲金融消费维权、防银行卡诈骗等知识,接受群众的咨询。该行还利用营业网点的LED显示屏滚动播放金融知识,组织员工在营业网点及周边社区发放金融消费者权益保护知识的宣传传单。

该行还通过微信公众平台等向群众宣传消费者权益保护知识以及金融知识。

(汪丽娜 贾晓萍)



市民在洛阳银行鹤壁分行的展台前了解相关金融知识。

鹤壁农商银行

本报讯 为进一步加大金融知识宣传教育力度,鹤壁农商银行采取有效措施,积极开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动,提高金融消费者的权利、责任与风险意识,提高消费者理性使用银行卡产品、防范金融侵害能力。

为确保宣传活动的扎实开展,该行成立宣传领导小组,以“安全用卡、明白消费”为主题,在各网点

设置咨询台、摆放宣传折页、布置宣传展板,LED显示屏滚动播放活动宣传标语,向客户分发宣传折页,积极引导金融消费者参与互动调查,并利用微信平台向社会公众宣传金融消费者的权利与义务。活动期间,该行共分发金融知识宣传折页5000余份,为社会公众普及金融知识。

(王忠法)



鹤壁农商银行工作人员向客户普及金融知识。

浚县农村信用合作联社

本报讯 为保护金融消费者的合法权益,浚县农村信用合作联社开展了以“安全用卡、明白消费”为主题的金融消费者权益日宣传教育活动。本次活动重点宣传安全用卡知识、银行卡费用利息知识、个人信息和信用维护等金融消费者享有的法定权利,引导消费者合法合理、理性有序维护自身权益。

活动期间,该社向群众发放了

银行卡网络支付安全宣传手册,同时通过微信公众号、LED显示屏滚动播放防范诈骗、辨识假币等金融知识。他们还组织员工前往商场、社区、车站、广场等人群密集地区,讲解金融消费者权益等内容,提升金融消费者的风险意识和责任担当意识,为维护正常的金融秩序保驾护航。

(李芳)



浚县农村信用合作联社工作人员向群众详细讲解金融消费者各项合法权益。

淇县农村信用合作联社

本报讯 3月15日,淇县农村信用合作联社组织工作人员走上街头,积极开展安全用卡知识宣传,防范涉卡诈骗。

为保障客户资金安全,该社组织网点人员进行培训学习,熟练掌握各类涉卡诈骗的手段,使客户避免资金损失。宣传活动期间,他们还统一印制了金融消费者权益日

宣传手册,在网点用LED屏播放宣传信息,在网多媒体电视播放宣传片,通过微信公众号推送安全用卡小知识,向客户发送防范金融诈骗小常识的短信。该社还设置宣传点,宣传安全用卡金融知识。通过宣传活动的深入开展,该社提升了金融消费者对金融产品的认知和理解。

(贾采薇 张如涛)



淇县农村信用合作联社工作人员走上街头宣传金融知识。

淇县中原村镇银行

本报讯 为使广大客户充分了解和掌握银行卡安全用卡常识,营造和谐的支付环境,淇县中原村镇银行在辖区4个营业网点开展了以“安全用卡、明白消费”为主题的河南银行业“3·15”国际消费者权益日宣传活动。

活动期间,该行以营业网点为阵地,通过播放宣传口号、发放活

动宣传页、播放宣传视频、设立金融消费咨询台、摆放展架等形式开展了丰富多彩的宣传活动。3月15日,他们还在淇县摘星台公园门口开展“3·15”国际消费者权益日现场宣传活动,现场解答客户遇到的问题。本次活动彰显了该行良好的企业形象和优质的服务水平。

(汪丽娜)



淇县中原村镇银行宣传人员开展宣传活动。(本版照片由各家银行机构提供)

中国工商银行鹤壁分行

本报讯 围绕鹤壁银监局分局提出的“安全用卡、明白消费”及人民银行鹤壁市中心支行要求的“权利、责任、风险”等主题,中国工商银行鹤壁分行开展了“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动,加强对金融消费者权益保护,提升持卡人安全意识和防范技能。

在主题宣传活动期间,该行发动工作人员向市民广泛宣传金融

消费者权益保护小知识,介绍安全支付的重要性,让广大群众增强金融风险识别能力和责任意识,拒绝非法集资,谨防电信诈骗。通过宣传活动,该行进一步增强了员工的主动服务意识,提升了服务质量,增强金融消费者的防范意识和责任担当意识,扩大了银行的社会影响力,为构建和谐金融环境做出应有的贡献。

(汪丽娜 柴亚南)



中国工商银行鹤壁分行宣传人员走进社区开展活动。

中国农业银行鹤壁分行

本报讯 为积极开展公众金融知识宣传教育,提升服务水平和社会形象,中国农业银行鹤壁分行按照监管部门及上级行要求,在所辖15个网点集中开展了以“安全用卡、明白消费”为主题的“3·15”国际消费者权益日宣传活动,使广大消费者对金融知识有了更深的了解,提高金融风险防范水平。

收到活动通知后,该行非常重

视,按照活动要求制订活动方案,组织工作人员向客户发放宣传传单,讲解银行卡、网上银行、手机银行、微信银行、电商支付、信用卡、理财、银行代理业务以及如何防范信用卡诈骗、打击非法集资等知识。活动中,该行职工将生活中常接触的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式进行宣传,展现了为客户服务的良好形象。

(汪丽娜)



中国农业银行鹤壁分行职工接受市民咨询。

中国银行鹤壁分行

本报讯 近日,中国银行鹤壁分行按照鹤壁银监局、人民银行鹤壁市中心支行、市消费者协会要求,在各支行开展以“安全用卡、明白消费”“权利、责任、风险”为主题的金融消费者权益日宣传活动。

活动中,该行利用展板、条幅、发放宣传材料等多种形式宣传信用卡知识以及如何防范银行卡被盗刷、如何保护个人信息和资金安

全、谨防电信网络诈骗等知识,同时宣讲金融消费者的基本权利。活动现场,该行还设置了咨询台和投诉台,现场接受咨询、受理投诉。

3月15日,该行还作为金融机构代表参加了市消费者协会组织的“3·15”国际消费者权益日主题宣传咨询活动,以实际行动践行中国银行“担当社会责任,做最好银行”的理念。

(汪丽娜 吴燕超)



市民在中国银行鹤壁分行的展台前了解金融知识。

中国建设银行鹤壁分行

本报讯 为提高消费者金融安全意识,维护消费者合法权益,中国建设银行鹤壁分行积极开展消费者权益日宣传活动,切实履行国有商业银行的社会责任,提升服务水平和形象。该行围绕“安全用卡、明白消费”主题,贴近消费者需求,结合银行卡投诉等实际案例开展了宣传。

3月15日,该行在新世纪广场

附近摆设宣传展台,通过发放银行卡安全用卡常识宣传折页等方式向广大市民介绍安全用卡常识、如何识别假币、如何防范信用卡诈骗等金融知识。当日,该行还宣传了理财、银行代理业务等知识。该行通过积极开展宣传活动,树立了良好形象,受到群众的广泛好评。

(汪丽娜 姬闻钊)



中国建设银行鹤壁分行的工作人员积极参加宣传活动。

邮储银行鹤壁市分行

本报讯 为进一步增强金融消费者的自我保护意识和风险防范意识,按照鹤壁银监局要求,邮储银行鹤壁市分行在“3·15”国际消费者权益日组织开展了以“安全用卡、明白消费”为主题的宣传教育活动。

活动期间,该行利用微信、短信、报刊等载体,重点就如何养成良好用卡习惯、银行卡盗刷和欺

诈骗常见手段等内容进行宣传。该行还依托网点优势开展大型宣传活动,组织宣传人员走进商圈、社区、校园,将辨别电信诈骗等相关金融知识送到消费者身边。

活动期间,该行发放了2万余份宣传材料,服务市民近1.5万人次,切实提高了公众金融知识水平,增强了公众金融安全意识。

(汪丽娜)



邮储银行鹤壁市分行组织宣传人员向市民介绍金融知识。

鹤壁市银行业机构消费者保护热线电话

机构	24小时消保热线	本市联系电话
中国工商银行鹤壁分行	95588	18703929187
中国农业银行鹤壁分行	95599	3285599
中国银行鹤壁分行	95566	3203608
中国建设银行鹤壁分行	95533	3387055
邮储银行鹤壁市分行	95580	3338805
中原银行鹤壁分行	96688	6850736
洛阳银行鹤壁分行	96699	3365666
鹤壁农商银行	0371-96288	3281002
浚县农村信用合作联社	0371-96288	5615586(柜面) 5529052(信贷)
淇县农村信用合作联社	0371-96288	7228456
淇县中原村镇银行		7269632