315 共促消费公平 共享数字金融

2022年漳州银行业保险业消费者权益保护

特别报道

闽南日报
2022年3月15日 星期二
漳州新闻网:www.zznews.cn

漳州农信系统

凝聚金融力量 共促消费公平

名片简介

漳州农信系统包括10家县(区)本土银行机构,分别是漳州、龙海、漳浦、平和4家农商银行和云霄、诏安、长泰、东山、南靖、华安6家农信联社,辖内共有营业网点208个,从业人员2717人,普惠金融便民服务点1036个,是全市营业网点最多、分布面最广、从业人员最多的金融机构,已实现营业网点乡镇全覆盖、小额支付便民点村村全覆盖。

▲开展金融知识宣传活动,培育公众防范风险意识,提高消费者金融素养。

核心提示

漳州农信系统坚持把人民对美好生活的向往、把全方位推进漳州高质量发展超越作为奋斗目标,坚决落实金融消费权益保护责任,用心维护广大金融消费者合法权益,不断提升金融服务普惠性、便捷性,切实增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感,共促消费公平、助推共同富裕。

严格落实法律规定 实现更有保障消费公平

健全完善消保制度。漳州农信系统严格落实消费者权益保护法律法规,不断健全完善金融消费者权益保护工作各项制度,建立有效的溯源管理和问责机制,督促辖内所有网点、全体从业者主动承担起消费者权益保护主体责任,从源头上防止侵害消费者权益行为发生。建立完善行长(主任)接待日制度暨消保研究日制度,建立通畅的投诉及报告处理机制,确保金融消费者的合理合法诉求及时得到有效处理。

打击违法犯罪行为。将金融营销宣传管理纳入金融消费者权益保护工作,建立健全金融营销宣传行为监测工作机制。同时积极参与打击治理电信网络诈骗、反洗钱等行动,配合当地公安机关管控非法滞留缅北人员银行账户,协助公安机关立案破案多起,为打击治理违法犯罪、促进社会文明和谐提供有力保障。

强化员工学习培训。将消保学习培训覆盖到各业务条线、经营全流程,邀请监管部门、法律专业人士、咨询管理机构等,大力开展漳州农信系统内控合规大讲堂、法律知识、商务礼仪、服务礼仪及服务沟通技巧等专题培训。不断改善网点服务形象、规范服务行为、提升服务水平,切实增强客户金融服务满意度。

深化消保知识宣传。全面开启"3·15消费者权益保护教育宣传周"活动,充分发挥点多面广、从业人员众多优势,开展形式多样、特色鲜明、群众喜闻乐见的宣传活动。依托辖内19家"三有"书屋、153所"普惠金融学校"、208个营业网点、1110个"小额支付便民点",先后建立"漳州市乡村振兴金融教育示范基地""漳州市防范和处置非法集资教育示范基地",创办"金融夜校""乡村振兴大讲堂",实施"千名金融指导员驻千村"行动,深入基层开展宣传普及金融消费者权益保护知识活动,培育公众风险防范意识,提高金融消费者维权意识与能力。

积极引导"科技向善" 实现更深层次消费公平

发展数字金融,激活"云端"服务。扎实落地福农综合服务,以金融科技充分满足人民对美好生活的向往。如通过"福农e厅"发布客户经理名片并启用2263张,方便广大群众线上申贷;通过"福农e付"进一步改善农村移动支付环境,让村民足不出户就能获得高效、便捷的现代金融服务;通过"福农e购"公益性电商平台,帮助农户解决产品信息传播闭塞问题,探索农货进城线上销售推广模式;建成19个"福农驿站",逐步构建"金融、电商、物流、民生、政务"五位一体综合金融服务模式。推出全省首笔线上"数字经济贷",推广虚拟营业厅、农商铺子增值服务平台,打破物理空间壁垒,切实增强金融服务普惠性和群众体验感。

构建信息生态,开启智慧未来。通过辖内34个微信公众号、视频号及抖音号等线上宣传平台,推送"虚假贷款短信防骗指南""聚焦防诈,守护安全""警惕虚假营销,避免上当受骗""以案说险——警惕投资理财篇钱财"等"3·15"消费者权益日系列宣传资料。近一年来,漳州农信系统共开展金融政策法规宣传、防范电信诈骗、远离校园毒贷款、反洗钱等各类活动1667场,覆盖群众36万人次,让消费者权益保护知识最大程度、最深层次触达辖区群众。

▲工作人员向女性群众宣传介绍存款保险等金融知识

强化特殊群体保护 实现更大范围消费公平

聚焦防疫复工,助力"六稳六保"。聚焦受疫情影响的企业和群众,用足用好央行支小再贷款、纾困专项贷款贴息、小微企业信用贷款资金支持、延期还本付息激励等政策,帮助他们克服困难,实现"稳企保就"。2021年末全市农信系统贷款总户数33万户,个人贷款覆盖面比年初上升1.24个百分点;普惠小微企业贷款余额224.71亿元、户数超5万户。累计通过"金服云"平台授信2576笔、金额48亿元;发放纾困专项贷款613笔,金额近17亿元,其中发放了全省首笔第四期、第五期纾困专项贷款;发放支持复工复产贷款8700多户,金额23亿元,去年全年主动减费让利超5亿元,是全市最接地气、服务面最广、普惠性最强的金融机构。

聚力脱贫成果,助推共同富裕。选派金融助理907名,聚焦群众"急难愁盼"问题,深入参与城乡基层治理。落实"四个不摘"要求,2021年末发放脱贫人口小额信贷1193户、余额4012.29万元,覆盖面100%;累计发放"学子梦"生源地信用助学贷款9.1亿元、惠及35622名本地学子,向1300多名本地学子捐赠"福万通"慈善助学金近600万元,支持本地困难学子圆梦大学,避免"因学返贫致贫";与市妇联签订战略合作协议,联合开展"巧妇贷"品牌项目"再学习、再调研、再落实"专题活动,为全市16500多名妇女提供信贷支持34亿元,共同推动妇女创业创新、促进妇女增收致富、实现妇女自我发展。

聚心助老适老,打造暖心服务。大力建设"助老适老"服务示范点,为老年人配备老花镜、放大镜、点钞机等助老物资,提供现金收付、转账、损伤人民币兑换等服务。大力支持芗城区浦南镇双溪村人民大食堂、长泰区林墩工业区林溪村"长者食堂"建设,并派驻金融助理前往开展服务,主动辅导老年人使用农信社简易版手机银行、微信银行等服务,并大力宣传反假币、防诈骗等实用金融知识。

践行绿色低碳消费 实现更可持续消费公平

做深做实绿色金融,践行"两山"理念。聚焦花卉苗木、绿色林业、生态渔业、水产养殖、清洁能源等领域,发放"光伏贷""绿源贷""花卉贷""惠林贷"等绿色金融贷款近4万户、金额超64亿元,大力支持绿色宜居滨海新城建设。向龙海区污水处理有限公司发放信贷资金1个亿,定向支持自然村污水处理、集中供水等绿色环保项目;主动对接东山县政府升级改造近海养殖设施、净化海洋生态环境等"八大项目"行动,推出"福渔贷"支持铜陵及下西坑2000亩海域渔排升级改造项目及参与项目的上游企业,守护漳州"绿水青山",推动地方经济可持续发展。

建设美丽宜居乡村,助推"两碳"工作。主动支持各县(区)开展裸房整治,改善农村人居环境,优化村容村貌,建设富美新农村。2021年发放"安居贷""美房贷""富美乡村贷"等支持乡村振兴生态宜居类贷款9.56亿元,为华安县4600多户村民单列信贷资金5亿元,支持"全镇无裸房、全村无裸房"专项整治工程;助力原长泰县获评全国村庄清洁行动先进县,农村人居环境整治三年行动考核验收位居漳州市第一、全省优秀等次。此外,漳州农信系统还在植树节期间组织青年志愿者开展义务植树活动,为推动"碳达峰""碳中和"工作贡献农信力量。

本版文图由
林 婷 欧俊祺 方泽玲 采写提供

【以案说险】

谎称援助叙利亚 物资须支付邮费
爱心老人险被骗万元

案例详情

近日,漳州农信系统辖内行社龙海农商银行新塘分理处成功拦截一起电信诈骗。

当天上午10时10分,一位老人急匆匆地走进龙海农商银行新塘分理处营业大厅,急着要汇款1万元到一个外地账户,大堂经理何桂华在引导老人填写汇款单时,发现老人情绪很激动,声称对方在叙利亚支援爱心事业,其寄往叙利亚的一个支援物品被海关扣押,需要支付1万元的手续费和邮费,老人想替他付费,支持爱心事业。当问起老人是如何得知这个信息时,老人支支吾吾说不清楚。凭借丰富的工作经验和敏锐的观察力,何桂华马上推断老人可能遇到了电信诈骗,第一时间将此事上报网点负责人叶腾重,同时陪老人拉家常以争取时间,稳住老人,让老人暂时不要汇款。叶腾重了解情况后,当即向当地村干部和派出所报警备案。经查,确认系一起电信诈骗。

最后,在赶来网点的村干部、派出所民警的协助下,经银行工作人员反复耐心地劝说,成功拦截了这起电信诈骗。老人对该行工作人员高度的责任心和优良的服务表示感谢。

风险提示

近年来,网络诈骗手段层出不穷,老年人由于常独处,对新兴事物较不了解,对网络支付不熟悉,常常成为犯罪分子首选的行骗目标。

远离金融电信诈骗,要谨记五个"一律"——

1、陌生电话,只要提到银行卡的,一律挂掉;

2、只要提到公检法、税务等部门,要求汇款的,一律挂掉;

3、所有短信要求点击链接的,一律删除;

4、微信陌生人发来的链接,一律不点;

5、提到安全账户的,一律是诈骗。