

服务金融消费者 防疫发展“两不误”

洛阳银保监分局:当好消费者金融权益“金牌守护者”

近期,洛阳银保监分局围绕持续推动银行业保险业消费者权益保护、做好疫情防控期间金融服务助力全面打赢疫情防控人民战争持续发力,扎实组织全市银行保险机构及行业协会开展2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周(以下简称“3·15”教育宣传周)活动,引导其提升服务意识,通过线上教育形式增强消费者风险意识和自我保护能力,开启洛阳金融行业消费者权益保护新时代。

突出组织协调,下好活动开展“先手棋”。3月5日,洛阳银保监分局召开专题会议,就我市银行保险机构开展“3·15”教育宣传周活动作出明确安排。随后,该局工作人员多管齐下同时发力,确保工作落到实处:创新工作方式,运用线上指导、工作考评等方式,切实提升银行保险机构重视程度、组织力度和活

动成效,发挥行业协会、金融纠纷调解机构等作用,汇聚工作合力;密切做好舆情跟踪研判、主动发声、正面引导,尤其是做好疫情防控期间的应急响应和处置工作;引导银行保险机构因地制宜,充分利用线上平台开展宣传;联合行业协会强化督导检查,确保活动特色鲜明、取得实效。

突出宣传引导,打好金融服务“主动仗”。洛阳银保监分局积极引导各银行保险机构围绕“金融服务支持全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战,倡导依法理性维权,加强‘以案说法’风险提示”等内容,扎实履行主体责任。相关机构主动开展线上教育宣传活动,发挥微信、微博、网站、短视频平台、直播平台、新闻媒体等线上渠道作用,面向不同人群需求开展有针对性的教育宣传,重点加强对小微企业负责人、在校学

生、边远地区贫困人群、流动务工人员、老年人、残疾人等群体金融政策和服务的宣传教育,提升金融服务政策针对性和影响力,让金融惠民政策真正落到实处。

突出问题导向,推动权益保护“上台阶”。洛阳银保监分局及时提醒各银行保险机构将教育宣传嵌入经营全流程,督促其加强自律,依法合规经营;在金融产品咨询、销售、存续、投诉处理各环节加强对金融消费者的提醒和教育,注重以消费者投诉问题为导向加强普及宣传和规范;对消费者进行风险提示,引导其依法理性维权,从源头筑牢消费者权益保护防线。

强化消费者金融消费安全意识,营造健康和谐的金融消费环境,当好消费者金融权益“金牌守护者”,洛阳银保监分局在行动!

(杜小甫)

ICBC 中国工商银行 工行洛阳分行:以有温度的服务温暖每一位消费者

近期,工商银行洛阳分行认真落实洛阳银保监分局关于开展2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动相关要求,全力支持疫情防控工作,立足线上平台多措并举,通过有温度的服务温暖每一位消费者,不断推动该消费者权益保护工作取得新进步。

以疫情防控为重点做好全力支持。该行全面落实上级要求,对通过该行向中国红十字会等慈善机构账户或疫区专用账户汇划捐款、防疫专用款项的单位和个人,一律免收手

续费;开辟绿色通道为医药、医疗器械、医疗机构、公共卫生基础设施建设、科研攻关等单位提供服务,通过专项服务方案、信贷规模安排、利率优惠等措施满足其合理融资需求;全力保障疫情防控单位的现金调拨,提升紧急取现、资金划转等业务办理效率;强化工行网银、手机银行等线上服务,满足客户7×24小时资金汇划需求。

以提升服务为重点完善线上平台。该行依托金融科技优势,利用网上银行、手机银行等线上渠道零接触的优势,倡导客户在疫情

防控期间使用手机银行、网上银行等离柜服务,减少人员流动,规避交叉感染风险;通过手机银行、微信公众号等为客户提供营业网点查询和预约服务,同时开展消费者权益保护宣传,鼓励员工通过抖音、H5动画、视频、音频等生动活泼的形式向消费者介绍金融产品,引导客户在线使用7×24小时金融服务,保障客户足不出户办理金融业务的需求;宣传涉及口罩、医疗设备、理财投资的诈骗案件典型案例,提醒客户在非常时期提升防范意识。

以权益保护为重点做好各项保障。该行不断提升消费者权益保护水平,坚持每天对营业场所和服务设备进行清洁和消毒,在营业网点配备必要的防护设备和防疫用品,为有需要的客户及相关人员提供免费消毒防疫服务;加大现钞备付力度,保证营业网点和自助设备现钞供应充足,所有现钞均经消毒处理后方可付用;加强对疫情防控相关人员的服务保障,针对参加疫情防控的医护人员、工作人员及确诊患者和疑似人员等做好重点服务;先后组织开展“防疫情、惠民生、工助生活

无忧”“工银新鲜到家”“安心云购、同心战疫”等系列主题活动,为消费者提供便捷周到的服务。

该行还将不断提升金融服务水平,根据疫情结束后消费模式、生产模式、交易模式的变迁,积极支持智能制造、无人配送、在线消费、医疗健康等产业发展,精准满足脱贫攻坚、5G技术、医教养文体旅、居民保障与消费等领域金融需求,以有温度的工行服务温暖每一位消费者。

(工宣)

中国农业银行 农行洛阳分行:开通审批绿色通道 保障客户金融需求

2月20日,农行新安支行联合江苏健康无忧网络科技有限公司,为新安县卫健委免费安装的“新冠疫情防控管理平台”正式上线。该系统的上线,提升了新安县卫健委在疫情研判、创新诊疗模式、提升服务效率方面的能力,为今后进一步做好疫情发现、防控和应急处置工作奠定了坚实基础。

同时,农行新安支行还免费为新安县奋战在疫情防控一线的医护人员办理了保险,使不顾客体安危的医护人员多了一份保障。

不仅为医护人员送去安全健康保障,农行洛阳分行还为医疗机构抗击疫情送上资金保障。

2月24日,因疫情防控需要,栾川县人民医院向农行提出贷款申请。市分行开辟绿色通道,指派专人负责推进该笔业务,仅用时4天就完成了客户的评级、授信、贷款审批等工作,并于2月27日成功投放首笔贷款450万元,赢得了客户的信赖,体现了大行担当。

在新冠肺炎疫情防控期间,农行洛阳分行通过开辟贷款审批绿色通道、更新金融产品、保障金融服务等措施,满足客户服务需求。

近日,农行洛阳分行特对部分个人本外币定期存款产品政策作出调整,为坚决打赢疫情防控阻击战,竭诚为客户提供优

质便捷的服务。

若客户持有该行2020年1月24日(含)至2020年3月31日(含)期间到期的、未约定转存的个人本外币定期存款(含整存整取定期存款、定期一本通存折、以存单折开立的“农行利多多”、纸质个人大额存单),将按照客户原定期存款利率计付利息至2020年3月31日,市民可选择在疫情相对平稳后至该行营业网点办理续存或支取;2020年3月31日(含)前,如客户自行到营业网点办理续存或支取的,则不享受上述延期便利;客户已经到网点办理了续存的,按客户续存的期限、利率执行。

若客户已设定为到期约定转存的定期存款,无须办理任何手续,到期后按约定的存期和利率自动续存。借记卡、电子账户下的定期存款,在上述期间内到期的,可通过农行掌上银行或网上银行等渠道在线办理。

农行洛阳分行始终把客户的健康安全放在第一位,对营业场所大厅、内厅、营业设备、自助设备设施等,该行均按照要求认真进行营业前、营业后的消杀工作,每天不定时对网内柜、门把手、栏杆扶手、插卡口、读卡器、密码键盘、操作屏幕、点钞机按钮、指纹仪、话筒等员工和客户高频接触设施进行重点仔细消毒。

(农宣)

中国银行 中行洛阳分行:加强金融服务支持工作 助力企业渡过疫情难关

中国银行洛阳分行认真落实洛阳银保监分局关于开展2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动相关要求,全力做好疫情防控工作,确保员工及客户健康安全,推动消费者权益保护工作取得新进展。

2月18日下午,中国银行新安支行接到某企业客户的紧急电话。该企业计划为9家医疗器械供应商支付医疗设备款,用于抗击新冠肺炎疫情,需要银行在3日内完成联系客户、完善资料、审核开户等一系列开户工作,保证款项按时到账。面对疫情及客户的急切需求,在确保员工健康安全的情况下,新安支行迅速组织

人员到岗做好各项准备。2月19日,该支行成功开立了6个本地客户结算账户;2月20日,完成了另外3家外地企业的开户工作。在时间紧、任务重的情况下,该支行共批开立抗“疫”应急设备供应商账户9家,赢得了客户称赞。

为助力企业在疫情防控期间渡过难关,根据总分行信贷政策,中国银行洛阳分行对于疫情防控期间贷款到期授信企业,由普惠金融事业部牵头辖内营业网点,逐一与企业联系,全面摸排企业经营情况,了解企业复工复产进度。根据企业经营计划制订本年度授信方案,并针对暂时无法归还贷款企业制定应急处理流程,对其贷款进行延期或纳入暂时经营困难企业名单,办理展期、借新还旧等业务。截至目前,该行已对多家企业执行“延期还款”政策,有效减轻企业还款压力,保障企业良好信用。下一步,该行将持续与企业保持密切联系,分类施策支持企业复工复产,并持续为企业提供贴心金融服务,满足企业多元化金融需求。

疫情防控期间,中国银行洛阳分行党委高度重视新冠肺炎疫情防控工作,复工以来积极组织对营业网点疫情防控工作的检查指导。各网点按照要求将疫情防控有关措施落实到位,在疫情防控最吃劲的时候,对疫情防控工作毫不放松警惕,落实测量体温、到店人

员登记、办理业务后及时消杀、厅堂清洁等疫情防控措施,为员工及客户筑牢疫情“防护墙”。同时,大家还增强疫情防范意识,引导客户进行线上业务办理,坚决做好自身及客户健康安全的保障工作,坚决打赢疫情防控和业务发展两场战役。

为更好应对疫情,做好金融保障服务工作,中行洛阳分行各部门纷纷做好应急管理,制定下发《洛阳分行疫情防控期间支付清算业务连续性应急预案》《关于做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的通知》《疫情防控知识手册》《关于进一步做好全行疫情防控工作的通知》《洛阳分行机关办公大楼安全管理

规定(暂行)》等文件。在确保干部员工健康安全的情况下,党员冲锋在前,保障金融服务支持,承担大行责任。

中国银行洛阳分行相关负责人表示,下一步该行将继续深入推进金融消费者权益保护工作建设,做好疫情防控期间的客户服务工作,做好新冠肺炎疫情防控期间消费者权益保护工作,推动网点线上线下服务、咨询投诉绿色通道、联动业务条线、消费者宣教等工作的开展,以更强的主动性和自觉性,不断改进、提升服务水平,切实履行商业银行的金融消费者保护工作职责,切实维护消费者权益。

(中宣)

中国建设银行 建行洛阳分行:发挥金融优势 为复工复产贡献建行力量

“各位小伙伴们,大家晚上好,今晚是消费者权益保护知识专场……”

“大家好,我是西工支行客户经理郭琛媛……”

近期,建行洛阳分行认真落实洛阳银保监分局关于开展2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动相关要求,创新宣传方式,通过“线上金融课堂”进行金融知识普及和产品推介,让每一位金融消费者明白消费,合理维权,让消费者权益保护知识和建行产品走进千家万户。

用行动践行承诺,不断增强消费者维权意识。建行以“3·15”消费者权益保护教育

周为契机,拓展宣传渠道,加大金融消费者权益知识宣传力度,增强消费者权益保护意识。该行在各网点头LED显示屏、营业大厅电视屏幕滚动播放宣传语,在洛阳网、洛阳信息港开启专栏进行消费者权益专题宣传,特别是针对新冠肺炎疫情,通过直播、微信、抖音等新媒体多渠道宣传,有效防控疫情蔓延,并实现与客户的互动交流。

用金融优势,为企业复工复产贡献建行力量。位于宜阳县的洛阳富隆体育用品有限公司,紧急接到批量生产医用护目镜的任务。因时间紧迫、生产量大,企业资金周转受阻。建行获悉后迅速启动绿色通道,组成业

务攻坚小组,省、市、县三级信贷部门在线对接授信方案会商,最大限度简化流程,仅用1个小时就完成了受理、审查和审批,向企业投放贷款500万元,为抗“疫”小微企业雪中送炭,得到了企业、地方政府的认可和赞许。

受新冠肺炎疫情影响,面对企业复工复产资金难题,建行洛阳分行为企业量身定制推出的新产品“云义贷”,是一款针对医疗等疫情防控全产业链以及受疫情影响的小微企业、个体工商户等群体的普惠金融服务,具有产品额度高(单户贷款额度最高3000万元,其中信用贷款额度最高500万元)、利率低的优势。该行主动与目标企业进行对接,开启

线上营销,通过“建行惠懂你”APP、手机银行、网上银行等渠道实时审批、实时放款。目前,该行共计为73户小微企业办理了“云义贷”业务,授信额度5515万元。截至2020年2月底,建行普惠金融贷款余额37.3亿元,较年初新增3.4亿元。其中,普惠小微企业贷款余额29.3亿元,较年初新增3.7亿元;小微快贷授信客户4453户,较年初新增320户。

用爱呵护,为金融消费者保驾护航。建行洛阳分行认真贯彻落实总行关于疫情防控的“十项措施”要求,在我市疫情防控工作中,切实履行国有大行的责任担当。该行第一时间与我市首批参与援鄂的河南科技大学第二附属医院、洛阳

市中医院、洛阳东方医院对接,启动疫情防控金融服务绿色通道,顺利为援鄂医护人员办理了专属保障计划保险,保额1500万元;为河南科技大学第一附属医院发热门诊一线医护人员办理专属保障计划保险,保额4000万元,为疫情防控“逆行者”的生命健康保驾护航。

同时,建行积极争取利率优惠政策,有效降低小微企业融资成本。对普惠型小微企业新发放贷款利率,在现行基础上下降0.5个百分点;对疫情防控相关行业普惠型小微企业新发放贷款利率,在上述优惠基础上再下降0.4个百分点,支持洛阳实体经济发展,为疫情防控作出积极贡献。

(建宣)