



金融消费者,守好您的“钱袋子”



活动现场,老年人成咨询主体。杨兰海 摄

■本报记者 张建新
通讯员 施 蓓

本报讯 “金融机构不得强迫强卖,不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务,是保护金融消费者哪项权利?”“自主选择权”!3月14日上午,人民银行衡阳市中心支行在莲湖广场开展“金融消费者权益日”宣传活动,现场有奖竞猜吸引了广大市民积极参与。

记者在现场看到,市人行的志愿者们人流密集的广场开展金融消费权益保护、人民币反假、支付结算知识、反洗钱、国债发行、征信知识及金融IC卡宣传等活动,帮助金融消费者更好地守住自己的“钱袋子”。活动现场的有奖知识问答环节,把与百姓利益息息相关的金融消费者权益保护知识做成小题库,鼓励群众参与有奖问答,发放小纪念品,创新宣传形式,取得了较好的效果。

活动现场气氛热烈,咨询台前人潮如流,宣传员热情解答公众咨询,现场散发宣传折页,接受咨询;不少市民现场进行金融消费投诉,市金融消费权益保护协会工作人员现场为消费者答疑解惑,组织被投诉金融机构和消费者现场进行协调会商,和谐解决纠纷,受到消费者的好评。三个多小时的宣传时间,共发放各类业务宣传资料1万 multiple,接待咨询市民200多人次。

另据了解,当天各大银行、证券期货、保险机构同时在各自营业网点宣传新业务、新产品,对外张贴公开金融维权投诉电话,广泛利用板报、宣传手册、电子显示屏等多种工具进行全方位、多角度、多层次的宣传,覆盖社会各个层次的客户群。

2015年,市人行共受理35件投诉,70件咨询,办结率100%。本报精选了一些消费者权益保护案例,以期给广大市民“保驾护航”。

金融消费者权益保护案例:
1.金融机构对外支付残损人民币案

成女士到某行办理30万元现金汇款业务,其中有9万元面额为10元的破钞。问及出处被告知在某行所取,且加盖了“杨XX”名章。

衡东县金融消费权益保护协会接到投诉后,立即调查经过:成女士急需取款时,某行头寸车没回,便将9万元面额为10元的破钞取出满足客户需求。经调解,9万元残缺、污损人民币被

退回。

法律分析:《中华人民共和国人民币管理条例》第二十二规定:办理人民币存取款业务的金融机构应当按照中国人民银行的规定,无偿为公众兑换残缺、污损的人民币,挑剔残缺、污损的人民币,并将其交存当地中国人民银行。中国人民银行不得将残缺、污损的人民币支付给金融机构,金融机构不得将残缺、污损的人民币对外支付。

2.微信购物信用卡被盗刷案
谢先生一天上午10点在淘宝购物用某行信用卡网上支付38元,晚上7点接到自称淘宝卖家电话说其上午付款不正常,须先申请退款后再次付款才能发货,且向其索要了手机验证码。后来谢先生接收到短信提示,称其在微信店铺“口袋购物”处购物支付了8000元整,查询发现信用卡被盗刷。

市消协接到投诉后立即与某行联系,调查发现当天有卖家打电话给谢先生表示发生一笔退款,并发送了一个网站链接。谢先生点开网址输入了手机号码、姓名、银行卡号等,最后还发送了验证码,属于客户自行泄露个人信息。

法律分析:目前针对微店的主要法律依据是《网络交易管理办法》,该办法明文规定从事网络商品交易及有关服务的经营者,应当依法办理工商登记。本案中犯罪分子就是钻了微信营销模式的漏洞,通过微信平台进行注册,用私人账号进行信息沟通和商品交易,在监管处于真空状态。

3.信用卡绑定还款扣款不成功产生不良信用记录案

刘先生在某行办理了一张信用卡,因其常年所在地没有某行网点而只有邮储银行网点,所以绑定了邮储银行自动还款业务,并定期存入所刷金额。去年3月初,刘先生发现不能使用某行信用卡,拨打该行客服热线被告知没有按时还款,且已产生了不良信用记录及滞纳金和利息等费用共计万余元。刘先生去邮储银行打印存款交易明细单时发现足够还款金额,不明白为何没及时自动还款扣款。

经金融消协调查了解,某行对账户绑定自动跨行还款业务的支付限额为1万元,并对客户予以短信告知,但刘先生没有看到短信。在金融消协的协调下,刘先生同意偿还信用卡逾期的本金,同时某行免除了刘先生逾期产生的利息和滞纳金。

法律分析:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。2015年1月,某银行将跨行关联还款交易限额由单笔限额5万元调整为单笔限额1万元。这类服务条款变更对消费者权益有影响,某行应及时告知消费者。

4.网上银行E令升级短信诈骗案

黄先生登录网上银行办理转账业务时,银行提供的即时动态交易口令牌不能正常使用,转账交易未成功,收到一条短信:“10673495566 尊敬的某行用户:你的动态口令将于次日失效,请尽快登入我行网站 www.kuukok.com 进行更新升级,给您带来的不便敬请谅解。”黄先生升级口令码,被转走8万余元。

市消协受理投诉后,责令某行与公安机关密切配合,帮助黄先生追回损失。

法律分析:《电子银行业务管理办法》第四十条规定:金融机构应采取适当的措施和采用适当的技术,识别与验证使用电子银行服务客户的真实、有效身份,并应依照与客户签订的有关协议对客户作业权限、资金转移或交易限额等实施有效管理。

5.提升信用卡额度诈骗案

王先生到广发银行华新支行咨询最新理财产品,中途接到电话95508。来电者自称广发银行信用卡中心客户经理,声称王先生个人信用优良,现可以提升50%额度。王先生虽有疑虑和警惕,看到电话确实是广发客服电话,同时信用卡提升额度的愿望比较迫切,于是放松了戒备。

广发银行华新支行理财经理询问王先生所需办理业务,发现王先生在电话中交涉信用卡号和短信验证码信息,便提醒其提防金融诈骗,让其免于信用卡被盗刷风险。

法律分析:现在信用卡诈骗手段层出不穷,很多诈骗分子利用不法软件可以使来电显示电话号码为金融机构的客服号码,这一点颇具迷惑性,因此客户要加强防范心理,因为银行工作人员不会询问你的银行卡密码,短信验证码等信息,如对方询问这类信息要引起重视,结束对话,否则会带来资金损失。

中信银行“交易+” 切实服务实体经济

“交易+”从企业需求出发,在增强对企业财务服务的基础上,向企业的业务链条延伸,为客户提供全流程、一站式、多渠道、智能化的综合金融服务

3月10日,第32场银行业例行新闻发布会在京举行。中信银行副行长杨毓在发布会上表示,中信银行自2015年11月推出交易银行品牌“交易+”后,对公业务向“互联网+”迈出了重要一步。截至目前,中信银行“交易+”已在全国十多个省、市、自治区落地,新增签约客户突破13万户,为企业提供了高效率的全线上金融服务,切实服务实体经济的发展。

从C端到B端 全面实施“互联网+”战略

如果说与百度合作设立“百信银行”是中信银行在零售银行领域的深度“触网”,那么“交易+”品牌的推出就代表着中信银行在公司银行互联网金融领域的又一重大举措——从C端到B端,中信银行全方位实施“互联网+”战略。

中信银行去年11月份推出交易银行品牌“交易+”。“交易+”是中信银行运用互联网思维对交易银行理念的丰富和发展。“交易+”以“不止于金融”为品牌理念,主旨是在增强企业财务服务的基础上,向企业的业务链条延伸,发挥中信各种资源整合的优势,构建互联的交易生态圈。

“交易+”首次整体性推出了“e收付、e财资、e贸易、e电商、e托管、e渠道”等六大子品牌和十六个特色产品的交易银行产品体系,开启了中信银行交易银行业务发展的新阶段。

截至2015年末,中信银行交易银行线上客户全年累计交易笔数4800万笔,交易金额超56万亿元,累计融资金量1.37万亿元,资产托管规模达到4.86万亿元。在“第五届中国经贸企业最信赖

的金融服务商评选”活动中,中信银行还获得了“2015年度最佳交易银行品牌奖”。

服务实体经济 不止于金融

中信银行“交易+”从企业需求出发,立足满足企业多层次的需求,立足于专业化银行服务,延伸到大金融服务,扩展至跨界交易服务。在增强对企业财务服务的基础上,向企业的业务链条延伸,发挥中信集团各种资源整合的优势,为客户提供全流程、一站式、多渠道、智能化的综合金融服务方案。

以海尔电商供应链金融项目为例,该项目创造了银行业与制造业在供应链金融领域合作的新模式,被誉为行业标杆。中信银行一方面通过支付结算、实时在线融资、在线物流管理、自动预警等多种线上化服务,帮助海尔集团提升供应链管理能力和实现银企跨界合作共赢;另一方面,运用互联网和大数据方法,解决中小企业融资难、融资贵的难题,并可实现7×24小时自动放款。该项目自2014年9月上线以来累计为200户海尔经销商发放融资5.1亿元。未来,中信银行还将应用这种模式,为更多中小企业客户提供普惠、高效率的金融服务。

目前,“交易+”首批主打的有16个特色产品,包括:e链通、商贸通、银财通、招标通、银医通、银校通、跨境管家、流动管家、委贷管家、票据库、信e付、银租保、汽车金融、资产托管、养老金、直联行。中信银行副行长杨毓透露,下一步,中信银行还将加快推出全球现金管理、对公结算卡、MBS多银行财资系统、B2B电子商务、电子票据等迭代创新,满足客户跨业、跨界、跨市场的产品组合使用需求。

中国银行白沙洲支行 走进八中宣讲出国留学金融服务

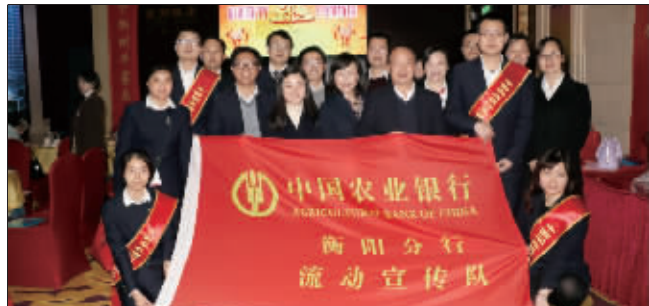
■通讯员 宋俊坤 陈 云

本报讯 3月13日下午,中国银行白沙洲支行联合衡阳市八中成功举办出国留学金融知识交流推介会,获得了与会师生及学生家长的一致好评。

推介会上,中行衡阳分行副行长陈志云详细介绍了中行在支持学生出国留学方面的金融服务优势,中行湖南省分行个金部胡春晖经理和中行衡阳分行银行卡中心邓丽艳分别就出国金融相关业

务知识、出国留学注意事项等作了专题讲座,特别对学生出国留学前资金如何规划、如何使用出国金融工具包括银行卡等作了详尽的分析,提出了专业、合理的建议。

推介会最后安排了一个交流互动环节,学生及家长主动向中行工作人员就出国金融方面知识进行了咨询,中行工作人员一一作了答复。中行白沙洲支行还为出国留学家长建立了一个微信群,便于学生和家長与銀行随时保持联系沟通。



为增强消费者维权意识,维护消费者合法权益,近日,市农行组织工作人员深入到商会、社区、市场开展金融知识宣传,受到群众称赞。
关细林 摄