

银行卡“闪付”遭点名 您关闭此功能了吗？

我市多家银行用微信渠道向持卡人告知关闭方法，市人行相关负责人提醒：在开通或设置“免密支付”时可根据自身需求设置频率和限额

■本报记者 张建新

上周五，央视“3·15”晚会提出的消费预警——银行卡“闪付”功能存在被盗刷可能在社会上引起不小的关注。次日，中国银联就闪付盗刷问题发表回应声明。与之相适应的，我市众商业银行纷纷“改进服务”，为用户自助关闭及恢复功能提供畅通渠道。

银行卡“闪付”遭点名后，您关闭此项功能了吗？“闪付”功能在我市有过投诉吗？我们在使用“闪付”时如何防止被盗刷呢？记者对此展开了调查采访。

我市多家银行告知“闪付”关闭方法

“闪付”中的小额免密免签是一项行业规则，当前多数银行新发的银联芯片卡，默认开通了小额免密免签支付业务。

随着智能机具在银行的广泛使用，现在人们办理银行卡的速度也是“分分钟”完成。在办理业务的时候，小额免密免签为默认开通，银行工作人员在办理开通时并不会予以提示。在记者随机采访中，多数市民表示在一些消费领域刷银行卡时才知道已开通“闪付”功能，但未曾打听过如何

关闭。

央视“3·15”晚会点名“闪付”功能存在被盗刷的隐患后，目前大部分发卡银行已支持关闭功能。我市多家银行在3月16日纷纷开通渠道向持卡人告知关闭方法，诸如建行、招行、浦发银行、长沙银行等发动员工利用微信朋友圈“打广告”。

“客户经理发了张图在朋友圈，按照操作提示，在手机银行e钱庄就关闭了小额免密功能，还是很方便。”一名长沙银行持卡人告诉记者。

也有部分市民并未选择及时关闭“闪付”功能，他们的理由是，现在微信支付、支付宝支付很便捷，绑定银行卡后基本不带银行卡出门，开通或关闭“闪付”功能都“无所谓”。

金融消协曾调解过一起“闪付”投诉

在央视“3·15”晚会提出银行卡“闪付”消费预警前，我市有没有相关投诉案例？记者自市人行成立的金融消费了解到，去年的确调解过一起有关“闪付”功能的案例。

2018年3月，董先生向市人行投诉反映称，某行在其办理银行卡时开通了免密支付，他在柜台办理取消

免密支付业务时，工作人员却告知需提供各项资料，其认为不合理便投诉处置。

接到投诉后，金融消协立即与被投诉银行取得联系，该行随即邀请客户在网点主任的指导下取消了小额免密支付业务，客户表示满意。

金融消协工作人员认为，小额免密支付功能具备方便、快捷等优势，但同时存在卡内资金被盗刷风险，商业银行在推广小额免密支付的同时，应注意保障消费者的合法权益不被侵犯。金融机构可以利用各种平台、加大宣传力度，加强大众对小额免密支付服务的了解及其安全性的认识，同时针对可能存在的风险不断完善和健全相关制度，以降低持卡人资金盗刷顾虑，增强持卡人自愿开通小额免密支付功能的动力。

妥善保管银行卡，或可开通短信提醒

中国银联在16日发表声明称，“闪付”在国际上已经得到广泛应用，“隔空盗刷”是极少数个案。老百姓在使用中如何防止成为微乎其微的那一小部分呢？

市人行相关负责人提醒，在开

通或设置“免密支付”时，可根据自身需求设置频率和限额；在支付商品、服务款项时，如果发现页面上有“我同意”“授权”等字样的条款选项，要仔细浏览，不要轻易授权“免密支付”功能。最重要的是要妥善保管自己的银行卡，千万不要出租、出借自己的银行卡。若发现银行卡遗失或者被盗，尽快联系发卡行挂失，中国银联已联合各银行为持卡人提供72小时失卡保障服务。

市民朋友亦有自己的观点，比如为常用银行卡开通短信提醒功能，一旦发现异常交易能以最快速度收到信息并及时处理，不常用的银行卡可以选择关闭“闪付”功能，以防遗失或被盗时被盗刷时“钱走人不知”。

“总之，金融消费者在购买金融产品或接受金融服务中要提高警惕，对可能受到的权利侵害要有维权意识，必要的时候要通过法定途径维护自身合法权益。”金融消协人士如此表示。

金融聚焦

金融 3·15，我们在行动

建行衡阳分行：

每个网点至少开展一项宣传活动



该行员工深入大学校园开展金融知识宣传

邮储银行衡阳市分行：

把金融知识做进 PPT 带入课堂



学生踊跃回应“老师”的提问。

本报讯(记者 张建新 通讯员 凌力)近期，建行衡阳分行扎实开展金融消费者权益宣传活动，42个基层网点均至少组织开展一项宣传活动，营造了良好的宣传氛围。

为切实保护消费者合法权益，该行组织开展了以“权利、责任、风险”为主题的“3·15”金融消费者权益日系列宣传教育活动。在立足营业网点、自助设备、互联网站等自有渠道的同时，该行采取“走出去”“请进来”等方式，面向社会公众，重点围绕加强金融消费者对个人及家庭负债、储蓄、投资等方面整体规划意识和管理能力，提升个人以及家庭对重大不确定性预防意识以及金融消费者享有的八项法定权利规定等方面，下属42个基层网点指定了专人负责日常接待客户咨询。

3月11日—15日活动期间，该行累计派出31个户外宣传小组，参与员工近410人次，发放相关宣传资料12000余份，接受客户咨询超过5000人次，宣传活动覆盖高校、社区、专业市场等多个场景，有效提升了客户金融消费者的风险防范意识，保护了消费者合法权益。

本报讯（记者 张建新 通讯员 贺春花）日前，邮储银行衡阳市分行以“权利·风险·责任”为主题，积极开展“3·15金融消费者权益日”宣传活动。该行衡山县支行员工利用PPT形式，图文并茂地向小学生讲解金融知识，受到学子们的喜爱。

为向广大消费者普及金融服务知识，邮储银行衡阳市分行广拓宣传渠道。一是围绕维护金融消费者合法权益的主旨，在全辖网点利用LED屏，滚动播放“以消费者为中心优化服务”“防范电信诈骗、远离非法集资”“增强风险责任意识、提升风险管理能力”等金融消费者权益保护宣传语。二是辖内各网点大厅布放宣传资料，现场开展3·15金融消费权益知识小讲堂活动，大堂经理积极与客户互动，开展金融知识竞答活动，有效吸引客户参与金融知识学习。三是邮储银行工作人员带上宣传视频和PPT，走进企业、学校、乡村、社区，送金融消费知识上门，向广大客户普及防范金融欺诈、套路贷款、非法集资等常识和技巧，帮助其增强风险责任意识，提高风险管理能力。四是进一步加强客户投诉管理，积极开展金融消费者满意度调查活动。结合3·15金融消费者权益宣传日，该行近期发放客户调查问卷300余份，主动接受客户监督，吸纳广大消费者合理化建议，不断优化网点环境和服务质量，为广大消费者提供更优质的服务。



民生银行：全面推进民企战略



作为新中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，成立23年来，民生银行坚持民企战略不动摇。中国民生银行副行长石杰日前表示，针对不同类型民企的新特点、新需求，民生银行优化客群分层分类管理，将民企客户分为大型战略民企、中小民企、小微企业三类，精准匹配差异化服务。

石杰透露，2012至2018年，民生银行民企客户信贷资产规模从4000多亿元增至15000多亿元，年均新增近2千亿元。此外，小微企业也属于民营企业范畴，截至2018年末，民生银行小微企业贷款余额达到4000多亿元。

对于下一步的发展规划，石杰表示，2019年该行将全面推进民企战略，持

续升级民企服务，助力更多民营企业转型升级，做强做优。

一是持续加大信贷支持力度。2019年，民生银行将通过存量资产重组、风险资产专项额度配置等方式，继续加大民企定向支持，确保民企信贷支持力度“稳中有增”。

二是精准助力民企解围纾困。针对遇到临时性困难的大型民企客户，民生银行坚持实施“一户一策”“一户一评”等差异化信贷政策，持续完善大型民企纾困的评估、决策机制，实施精准救助。

三是加大产品服务创新力度。2019年，民生银行继续完善客户画像、需求诊断工具，创新升级产品模式和业务操作平台，打造特色服务优势。

四是持续提升民企服务效能。民生银行将继续强化民企金融服务样板间复制推广，提升专业化团队能力，扎实推进民企战略，助力民企高质量发展。（民生银行衡阳分行供稿）

人行衡阳市中心支行联合交通银行衡阳分行走进

衡州小学开展宣传

给孩子送金融知识“启蒙书”

本报讯（记者 张建新 通讯员 施蓓）3月13日，人民银行衡阳市中心支行与交通银行衡阳分行合作在衡州小学开展金融消费权益保护宣传活动，给小朋友赠送《我的金融知识启蒙书》，受到同学们的喜爱。

当天，银行工作人员用通俗易懂的语言向学生和家长代表讲解防范电信诈骗、识别非法集资、银行卡安全用卡常识等，他们还根据少年儿童的特点准备一些学习用品，设立现场有奖问答的环节，吸引小朋友们踊跃参与。现场

气氛欢快融洽，得到了老师、家长的一致好评。

下阶段，市人行还将与衡阳交行一起，在衡州小学开展“金融知识纳入国民教育体系”试点活动，以金融知识集中授课活动为依托，开展“小小金融家·金融知识体验日”活动，组织金融知识实地体验活动，举办少儿金融知识竞赛，评选“小小明星金融家”活动等，重点是在构建长效联动机制、加强师资力量选拔与培训、完善考核激励机制等方面，深化探索实践，常态化推进试点工作。

衡东农商银行：

董事长讲授“金融消费者权益保护”

本报讯（记者 张建新 通讯员 罗小娟）在“3.15消费者权益日”到来之际，衡东农商银行专门举办消费者权益保护知识培训，以提升该行金融服务能力，更好地保护金融消费者权益。

培训课堂上，该行党委书记、董事长李来华亲自授课，就省联社、衡阳办事处及人民银行、银保监会部门关于金融消费者权益保护相关政策要求进行了重点解读，结合从业行为规范，提出了具体要求：一是以上率下，全行参与，全力做好金融消费者

权益保护工作；二是压实责任，贯彻要求，切实提升金融服务质量；三是高度重视，积极疏导，及时妥善处理消费者投诉。

下阶段，该行将以此次培训为契机，全力做好金融消费者权益保护工作。对内规范服务行为，提升服务水平；对外通过进街道、进社区、进农村、进校园等“五进”活动，开展形式多样的金融知识宣传，营造良好的金融环境，让广大群众享受到衡东农商银行优质的金融服务。

衡山潭农商村镇银行：

“反假币”宣传走进广场

本报讯（记者 张建新 通讯员 邓立刚）为增强群众防范假币意识，近日，衡山潭农商村镇银行组织人员，在县城胜豪广场进行反假币知识宣传，受到群众欢迎。

活动前，该行订制相关宣传折页、活动展板、宣传海报，并组织宣传人员到活动现场设立专门的宣传展台，向过往居民及消费者分发《“金融消费者权益日”宣传手册（2018）》、金融消费者八项基本权利宣传折页，宣传反洗钱知识、防假币、防范电信诈骗和远离非法集资等

相关金融知识。同时，宣传人员现场解答消费者的疑惑，讲解消费者维权知识等内容，及时解答群众遇到的消费诉求，让群众进一步了解如何消费维权等知识，提升大家防骗意识、风险防范意识和维权意识。

本次宣传活动共发放金融消费者权益宣传手册等各类宣传资料200余份，接受居民及消费者问答和业务咨询150余次。通过开展金融消费者权益保护志愿宣传活动，有效地提高了金融消费者的权责意识和风险意识。