



凝聚你我力量 促进金融消费安全



2020年的国际消费者权益日即将到来。随着社会的发展和技术的进步,金融消费在国民生活中所占的比重越来越高。而在新冠肺炎疫情防控关键时期下的金融服务,也面临着新的挑战和机遇。凝聚你我力量,倡导健康文明消费,规避金融消费陷阱,依法理性维权,助力复工复产,有助于推动经济社会高质量发展。 □郭娅

凝聚你我力量 共创安全舒心消费环境

2020年,全国消协组织消费维权年主题定为“凝聚你我力量”。根据中国消费者协会消息,“凝聚你我力量”包含凝聚社会共识、凝聚消费者共识、凝聚经营者共识三个方面的涵义。

新时代消费升级日益加速,消费维权工作面临诸多新问题和新的挑战。凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量,推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局,推进消费者权益保护能力和水平提升,是当前十分重要的工作。毋庸置疑,消费者是商品和服务的最终使用者和最权威的评价者,是推动供给侧结构性改革的力量源泉。消协组织通过打造高效、便利消费者反映诉求和建议的渠道,鼓励和引导消费者自觉参与消费环境治理。此外,行业自律必不可少,通过强化信用建设,促使企业主动承担法定责任、自觉做到诚信经营。形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境,助力发挥消费的基础性作用,助推经济社会高质量发展。

提升金融服务 高效助力企业复工复产

凝聚专业力量,共破维权难题。根据全国消协组织受理投诉情况统计,2019年全国消协组织共受理消费者投诉821377件,同比增长7.76%,解决614246件,投诉解决率75%,为消费者挽回经济损失117722万元。而在各服务大类投诉数据中,金融服务投诉量为5555件,投诉占比0.68%,与2018年相比,上升0.25%。

安徽省消费者权益保护委员会公布数据显示,2019年全省各级消保委共受理消费者投诉13881件,已解决13262件,解决率95.54%,为消费者挽回经济损失3915.92万元。值得注意的是,根据投诉服务分析,金融服务案件

32件,占比0.23%,与2018年相比,投诉量下降0.45%。

当前,新冠肺炎疫情带来的影响尚未散去。特殊时期,我省地方金融机构创新金融产品和服务助力企业复工复产。根据安徽省地方金融监督管理局消息,各银行业金融机构落实国家信贷支持政策,对疫情防控重点保障企业给予优惠利率贷款,对受疫情影响较大的小微企业贷款利率在原有水平基础上上浮10%以上。各级政策性融资担保机构取消反担保要求,将平均担保费率降至1%以下。部分小额贷款公司主动为受疫情影响较大企业减免利息。

谨防金融陷阱 疫情期可网络维权

随着信息技术的不断更新,金融诈骗的手段也越来越多样。比如不法分子利用老年人子女不在身边,情感缺失或怕老怕病的心态,欺骗老年人购买质量参差不齐的药品、保健品、投资理财等产品。在新冠肺炎疫情防控关键阶段,一些不法分子通过网络社交平台销售假冒伪劣“口罩”“消毒液”“特效药”等物资,或炒作“互联网+”“区块链”等概念实施非法集资。

对此,交通银行安徽省分行向广大消费者建议,日常生活中一定要养成保密意识,把好口风,不要轻易将本人的家庭资料、家庭情况、银行卡号及密码等向他人透露。通过官方网站等正规渠道使用互联网金融产品和服务,不轻易泄露个人账户信息,不随意点击不明链接。消费者应当注意保护银行卡类使用安全,注意防范出租出借银行卡风险。在不了解相关法律法规时,可以及时选择正规的金融机构进行咨询,听从专业人

士的建议。

疫情防控阶段,市民也不要忘记及时查看信用卡和贷款的还款计划,勿因逾期留下不良信用记录。同时,要避免到封闭、空气不流通的公众场所和人员密集场所消费。发现商家销售假冒伪劣物品,或有囤货居奇、哄抬物价等行为一定要及时投诉,并保管好证据材料。同时,合肥市消费者权益保护委员会建议,疫情防控期间合肥市12315的投诉咨询热线接线量巨大,市民可以使用无需排队等待的互联网投诉渠道。微信搜索公众号12315、支付宝搜索12315小程序、电脑登录全国12315平台(www.12315.cn),或者关注合肥市市场监督管理局官方微信公众号“合肥市场监管”,即可进行投诉,方便透明。

科学防疫、理性消费、依法维权。即使面临特殊时期,各方力量共同努力,依然能够构建一个安全放心的金融消费环境。

3·15,招商银行与您并肩抗疫

2020年,我们迎来一个前所未有的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传周,在疫情防控新冠肺炎疫情的关键时期,招商银行合肥分行与消费者肩并肩站在一起共同抗“疫”,提供全方位的金融服务保障,全力保障复工复产。

一、特事特办,打赢防“疫”阻击战

特殊时期,招商银行合肥分行通过加大货币信贷支持力度、合理调度金融资源、保障人民群众日常金融服务、保障金融基础设施安全、建立“绿色通道”切实确保各项业务有序开展,为广大客户和人民群众建立保障有力、健全平稳的金融服务环境。

招行持续跟踪安徽天星医药集团企业需求,2月初,在行内尚未复工的情况下,分秒必争,按照“特事特办、急事急办”的原则,启动特殊时期放款审核及绿色通

道,相关员工在做好自身防护工作的前提下各司其职,连夜梳理出所有提款涉及手续和材料,次日一早顺利赴企业核保确认。此外,招行对利率、费率也予以一定优惠。最终,该行在客户要求时间内,成功投放信贷资金,极大缓解企业的压力,得到客户高度认可,企业表示,招行不仅是一个有能力、有担当、负责任的银行,更体现了金融机构对防御一线医药企业提供坚实金融服务的决心和能力。

二、开通绿色通道,助力小微企业发展

针对疫情防控期间部分小微企业存在融资缺口,招商银行合肥分行上线“抗疫情 助小微”小微企业闪电贷,小微企业闪电贷是助力小微企业经营的一款纯信用的贷款,授信额度依据企业年纳税额。同时

利率给予优惠,3月31日前申请建额成功享8折利率优惠,执行信贷快速审批流程,开通审批绿色通道。给予小微企业的生产运输、应急物资采购及其他重大项目提供资金需求。

三、全面开通线上服务,解决金融消费者急需解决的紧急问题

招商银行手机银行建立“共同抗疫 复工有招”服务专区,可快速查看全国疫情实时数据,五项服务功能上线:“线上问诊”“小区查询”“同乘查询”“定点医院”“实时资讯”板块,提供理财信贷线上办理、便民

生活在家享、安心复工不发愁专属线上服务,随时响应客户需求。辖内所有网点打造安心环境,严格落实防疫“五有”机制,有防疫人员、有疫情监测点、有隔离点、有必备医护用品、有严格每日检查。

四、创新公众教育形式,及时响应客户需求

逐步复工复产期间,该行高度重视客户投诉,严格落实投诉首问负责制,及时妥善处理各类渠道收到的客户投诉,特别对于因疫情导致的贷款逾期、信用卡逾期等投诉,均由分行消保中心牵头

协调妥善处置。同时注重加强疫情期间的金融知识宣教,总结了疫情期间各类典型诈骗的种类,通过微信公众号、手机银行、各类媒体渠道全方面开展线上宣传,向消费者科普疫情诈骗防范小知识。

用陪伴守护未来 降息展期守护征信 与企业共同抗疫



多项举措保护征信 助力复产

招商银行通过贷款主动展期、利率优惠、征信保护等措施,全力以赴防疫抗疫,帮助企业顺利复工复产。

更多信息,请致电 95555,或登录 cmbchina.com



扫描下载
招商银行App

招商银行
CHINA MERCHANTS BANK
因您而变