

工行海南省分行：“云上宣教+云下实践”普及消保知识

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 安晶) 3月15日,2024年“3·15国际消费者权益日暨金融消费者权益保护云直播宣传活动”在海口举办,本次活动由工行海南省分行和海口市市场监督管理局联合指导,工行海口秀英支行和海口市市场监督管理局秀英分局联合主办。国家金融监督管理总局海南监管局、省消费者委员会、秀英区政府、海口市市场监督管理局、海口市市场监督管理局秀英分局、市烟草局秀英大队、秀英区消防大队、秀英区商务局、秀英区法院等12家职能部门代表,海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心、海南省银行业协会代表,以及中免(海口)国际免税城等20家企业代表和近百名消费者代表共同参与本次现场活动,线上直播吸引122余万人观看。

本次活动的主题为“走进3·15,放心消费在海南”“金融消保在身边 保障权益防风险”。

直播活动中,工行海南省分行副行长围绕金融消费者八项基本权利说消保、讲案例,向公众普及金融知识,传递海南工行的责任担当。海南自贸港银保纠纷调解中心主任为消费者讲解多元纠纷化解做法和相关知识,海口市秀英区人民法院法官为消费者进行普法宣讲,提升消费者依法维权能力。活动现场还同步直播金融宣教节目,工行员工及消费者代表通过脱口秀、歌曲、舞蹈、太极拳等节目,寓教于乐开展金融知识普及。政府、企业、金融机构在会场周边设置消保展台,宣讲消费者权益保护知识,现场气氛热烈,取得了良好的宣传效果。

下一步,工行海南省分行将积极发挥国有大行担当,严格落实消费者权益保护各项监管要求,主动履行社会责任,持续提升服务品质,完善全流程闭环管理体系,全力推进消保工作高质量发展。



3月15日,2024年“3·15国际消费者权益日暨金融消费者权益保护云直播宣传活动”在海口举办。 海南工行供图

海口骑楼老街支付服务示范区建设启动

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 胡慧君 叶念尘)为进一步提升辖区支付服务便利性,3月15日,由中国人民银行海南省分行、省委金融委员会办公室、海口市龙华区人民政府主办,中国银行海南省分行承办的“优化支付服务、保障消费者支付选择权”宣传活动暨骑楼支付服务示范区建设启动仪式在海口市龙华区骑楼天后宫隆重举行。

活动采取摆放宣传海报、设置咨询台等多种形式,向过往群众普及支付服务等方面知识,引导老年人、外籍来琼人员等群体使用手机银行、支付宝、微信等移动支付服务产品。现场群众和示范区内商户积极响应,参与到体验活动中。

人民银行海南省分行副行长谢端

纯表示:“要加大政策服务支持稳基础保障力度,组织金融机构创新支付工具,以及支付场景,丰富支付运用场景,构建完整的支付服务体系。”人民银行海南省分行将进一步提升辖内支付便利性,深化支付服务改革和创新,探索更多符合游客需求的支付方式和服务模式。同时,也将加强与相关部门的合作与交流,共同推动支付服务行业的健康发展,为游客提供更加优质、便捷的消费体验。

在有关部门大力宣传和引导下,海口骑楼老街支付服务示范区内的商户纷纷开通了包括国际信用卡、移动支付等多种支付方式。游客们无需担心语言不通或支付不便的问题,轻松完成购物支付,为境外游客提供了更加灵活多

样的支付选择,为境外来华人员提供更加便捷、高效的支付体验。

这一举措不仅提升了骑楼老街作为旅游目的地的吸引力,也进一步推动了海口市的国际化进程。



支付服务示范区建设启动仪式现场。魏雨欣 摄

招商银行海口分行：行长带头讲消保

本报讯(记者 郭静瑜)金融消费者有哪八项基本权利?出现金融纠纷如何维权处理?如何识别非法金融广告?这些问题在招商银行海口分行都能找到答案。近日,招商银行海口分行开展金融高管讲消保宣传教育活动,由分行行长带头,深入营业网点开展金融知识宣传教育工作,向公众普及金融知识,传递金融机构的责任担当,营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”良好氛围,让金融知识融入消费者生活。

3月15日当天,招商银行海口分行行长高伟强担任首席消保教育宣传大使,开展金融高管讲消保宣传教育活动,向消费者派发专题大字版折页“守护之书”,通过以案说险形式向消费者普及合理使用信贷产品、警惕非法集资陷阱、重视个人信息保护等金融知识。同时,招行海口分行还将面向全行员工通过趣味图文的轻型方式开展高管讲消保专题活动,结合日常高频金融服务场景普及金融消费者的八项权益,推动内部员工树立消费者权益保护意识。

为进一步扩大金融高管讲消保专题活动,招行海口分行辖区内二级分行、各支行行长在3月15日当天均在营业网点开展金融知识宣传教育活动,并将每月10日定为“行长值大堂”活动日,深入了解金融消费者需求,持续倾听金融消费者声音。

如何充分了解自己的客户,从而推动金融消费者保护工作迈向高质量发展?招行海口分行给出的答案是:一把手听客户录音,再把声音送到业务一线。据悉,招行海口分行一把手行长及各行部一把手将定期倾听客户投诉录音,全行上下通过客户反映的问题,从业务端积极推动金融服务提升,充分维护消费者权益。

招行海口分行相关负责人表示,在接下来的工作中,该行将继续不忘“服务立行”之初心,根据监管要求,重点提升消费者金融素养,顺应消费者金融需求变化,不断完善消费者权益保护工作长效机制,持续输出金融正能量,为建设和谐金融消费环境贡献力量。

南洋商业银行(中国)海口分行积极开展“3·15”消保教育宣传活动

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 李汀阳 陈天雨)为提升消费者金融素养和金融安全意识,加强金融消费者权益保护教育工作,今年3月以来,南洋商业银行(中国)有限公司(下称南商中国)海口分行以“3·15”国际消费者权益日为契机,积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

南商中国海口分行围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”活动宣传主题,以银行网点为宣传主阵地,走进商圈写字楼、走近“一老一少一新”重点人群,打出“线上+线下”宣传组合拳,实现金融知识宣传信息的精准推送及投放,多措并举提升消费者金融素养。

该行发挥网点宣传主阵地作用,利用营业网点LED电子屏滚动刊播“积极参与开展2024年银行业保险业‘3·15’金融消费者权益保护教育宣传活动”“金融消保在身边 保障权益防风险”等标语,并在公众教育区及营业厅醒目位置摆放宣传折页供客户取阅,营造良好的宣传

氛围。对前来网点的客户,主动宣传消保和金融服务政策,普及金融知识,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,正确认识金融产品和服务,防范非法金融活动侵害,宣传金融纠纷多元化解机制,提升消费者依法维权能力。

3月11日,南商中国海口分行联合新华保险海南分公司,选定附近写字楼作为宣传点,于上下班人流密集区设立展台,开展宣传工作。通过有奖问答、分发折页等互动形式,针对当前金融消费领域出现的新问题和热点问题,进行金融风险提示,普及金融消费者享有的八项基本权利,帮助消费者了解金融知识和金融风险,引导消费者合法合理维权。

同时,该行关注“一老一少一新”重点群体,3月12日由分行行长带头组成宣传小组,深入社区、商圈。围绕日常生活涉及的金融服务场景和高频事项,工作人员通过悬挂宣传条幅、分发宣传资料、开展现场讲解等方式,向周边居民普及金融知识,讲解防范电信诈骗、非法集

资、存款保险的要点,进行以案说险、风险提示,提高保护个人信息和防范金融诈骗的意识,提升存款保险公众认知度。

此外,该行充分利用科技手段开展消费者教育宣传活动,拓展线上教育宣传渠道,丰富教育宣传场景。活动期间,南商中国微银行公众号、南商人微视频号发布了《金融消保在身边,保障权益防风险》文章,《NCBer call你下载国家反诈中心APP》视频、分行简篇发表了《以案说险/虚假贷款诈骗》《以案说险/刷单返利诈骗》等数字宣传材料,积极发动全行员工通过微信朋友圈、客户群等渠道发布,提醒消费者提高警惕、擦亮眼睛,增强维权意识。

南商中国海口分行相关负责人表示,将进一步做好消费者权益保护和金融教育宣传工作,积极践行金融为民、金融惠民、金融便民的理念,健全金融知识教育宣传常态化工作机制,不断提升消费者金融素养和风险防范意识,为营造良好和谐金融环境贡献力量。