

以人民为中心 增强金融消费者获得感

宁波银行业保险业多措并举,让金融消费更省心、更放心

为给社会公众提供有温度、更高效、更优质、更便捷的金融服务,在宁波银保监局组织、协调、指导下,在宁波市银行业协会、宁波市保险行业协会配合下,宁波银行业保险业积极贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,深入开展2021年全国银行业和保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周,不断加强金融消费者权益保护,增强消费者金融决策力、风险防范意识和获得感,全力维护经济金融安全和消费者合法权益,助力宁波市高品质发展战略和人民高品质生活水平提升。



我市银行机构走进校园开展金融知识宣传活动。



我市保险机构走进社区开展金融知识宣传活动。

A

金融服务送上门 便民举措暖人心

“真是太谢谢你们了!”一位耄耋之年的老人拉着工行东门世纪苑支行员工的手不住称赞。近日,一位满头白发的老奶奶来到工行世纪苑支行,手中拿着一张已故母亲的工行存单,由于不知道密码,无法取款。该行负责人得知后,亲自驾车陪同老人到派出所办理亲属关系证明手续。回到网点后,依据简化公证流程成功为老人取出了存款。主动为金融消费者服务,这样的案例在工商银行宁波市分行还有很多。

为了让金融消费者享受便利化服务,银行机构深入偏远山区,提供“零距离”服务。鄞州银行基本实现鄞州区平均每一平方公里的土地上都能看到“小蜜蜂”的标志,努力做到了“基础服务不出村、综合服务不出镇”,做家门口的银行。此外,鄞州银行打造了宁波市第一辆流动服务车,并为每家支行配备了1到2台移动终端,让偏远地区和行动不便的老年人享受到“零距离”的金融服务,努力消除金融服务盲点,解决了金融服务“最后一公里”问题。

B

推动金融服务适老化 加强老年人权益保护

为提升老年群体金融服务获得感,宁波银行业保险业将金融教育宣传活动与推动金融服务适老化相结合,主动适应老年群体金融需求,聚焦老年人常用的金融产品、专门针对老年人的银行保险服务政策进行教育宣传。

宁波银行充分融合老年人服务特点和场景特征,在社保日提供贴心服务;以“金融下午茶”作为特有品牌宣传,借下午茶的时间为老年人普及金融知识。此外,宁波银行总支联动,下辖各支行积极开展进社区、进农村、进老年大学的“三进”活动,如江北支行前往金沙村开展刷墙行动,通过走村入户,深入田间地头,以送折页、拉家常的方式,提醒农村老人警惕电信诈骗。

邮储银行宁波分行结合该行网点数量多、客户群体广的优势,组织辖内各单位开展多样化、多层次的宣传活动,通过走社区、走农村、走商铺、走学校,切实提升金融消费者维护自身合法权益的意识。分行营业部给老年大学的“银发”们带来一场生动有趣防诈骗课,与老年群体“唠嗑”的方式讲解当前新型网络电信诈骗特点、作案伎俩以及防骗手段。

C

做好日常金融知识教育,当好“金融守门人”

近日,我市银行机构主动走进宁波市职业技术教育中心学校和北仑职业高级中学,为200余名学生开展了主题为“培养正确消费观,防范非法校园贷”的金融知识讲座,重点针对目前学生中已出现的花呗套现、游戏充值等行为进行了反复讲解和提醒,引导学生树立正确借贷观、珍惜个人征信、远离不良校园贷、养成良好消费习惯、杜绝“以贷养贷、以卡养卡”等不当金融行为。

浦发银行宁波分行联合中国科学院大学宁波华美医院开展2021年“三五”学雷锋青年志愿服务活动。活动当日,在宁波城管义工文

化展厅门口,志愿者们设立了金融知识宣传站和健康护理站,向群众发放金融宣传手册,详细介绍防范电信网络诈骗、防范非法集资、保护个人征信、反假币等金融权益知识,并为大家解答各类金融安全防范的问题。

据介绍,在宁波银保监局指导下,宁波银行业保险业通过金融教育,不断提高人民群众金融知识水平和风险防范意识,帮助金融消费者了解各类金融产品或服务的业务模式等,用广大消费者听得懂、听得进的内容和方法普及金融知识和正确观念。

D

提升防范意识,依法理性维权

近期,一些个人或社会团队以牟利为目的,通过网络平台、视频网站、短信等方式发布“可办理全额退保”信息,以怂恿、诱导等手段让不明真相的消费者终止正常的保险合同,并切断客户与保险公司正常的沟通渠道,委托其代理“全额退保”事宜,以此收取高额手续费。消费者对此应高度警惕,防范不法分子以牟利为目的,假借“代理维权退保”“代理减免息费”“代理征信修复”“保险退旧买新”等为由损害自身权益。

为维护消费者合法权益,保险公司在购买保险过程前后有一系列主动保障客户权益的举

措,如平安人寿宁波分公司等保险机构对部分领域的保险销售过程进行可回溯管理,针对保单的重要内容采取新契约回访、“双录”等方式加强管理。消费者应仔细确认保险公司所提示事项,确保保险产品功能与自身需求相符。

消费者如果对银行保险产品有疑问或相关服务需求,可以直接通过银行保险公司全国统一服务热线、官方网站以及线下服务门店等反映,也可以通过宁波市银行保险业消费者权益保护服务总站(电话0574-87086650)或宁波市银行保险行业人民调解委员会(电话0574-87086656)解决消费纠纷。

E

向保险行业发出关爱老年人倡议书

3月15日,宁波市保险行业协会向全行业发出关爱老年人倡议书。

规范销售服务行为,做好老年人保险服务。加强销售服务品质管控,切实保证老年人购买的保险供需合理,并讲清保障内容和除外责任。为老年人群体提供就近办理、上门办理或代办服务,建立绿色理赔通道,提供上门理赔服务。

提升线下服务品质,保证老年人消费便捷性。设置老年人接待窗口,优先接待老年人,配置老年人专属服务设施。

推行“适老”服务措施,提高保险服务的便

利性。积极优化用户注册、双录和支付等流程,便利老年人进行线上投保、理赔等操作。提供指导老年人正确使用线上保险服务的在线客服及相关教程。

开发专属保险产品,呵护老年群体金色人生。积极开发以意外保障型、健康管理型为主的老年保险产品,进一步完善老年群体的风险保障,加大行业对老年人关爱。

增强保护老年人权益意识,畅通消费纠纷处理渠道。重视老年人投诉咨询件处置,确保件件有回应,事事有答复,以问题促改进,标本兼治。

记者 徐文燕 通讯员 郑波