

营造放心暖心金融消费环境

江门金融监管部门切实做好金融消费者权益保护工作



▲有趣的金融知识有奖问答活动吸引众多市民参与。陈倩婷 摄

作为一种重要的消费方式,金融消费与人们的生活息息相关,金融消费者权益保护也受到社会各界的高度关注与重视。

抓好宣传普及,重在行动实效。去年以来,江门金融监管部门突出金融工作的政治性和人民性,切实做好金融消费者权益保护工作,营造放心暖心金融消费环境,相关工作取得较好成效,惠及百姓民生,树立了江门金融业良好形象。

今年,江门金融监管部门将继续发力,引领金融机构以一系列放心暖心举措,进一步加强金融消费者权益保护,将普惠金融落到实处,共筑诚信,共享安全,让金融消费者有更多获得感。

江门日报记者 吕胜根



▶金融机构通过消保歌曲演唱、快板书消保等形式,向市民普及金融知识。陈倩婷 摄

积极开展相关教育宣传活动

面向广大金融消费者开展的相关教育宣传活动,是金融消费者权益保护的基础性工作,对于金融安全、促进消费、活跃经济具有重要作用。

党建引领,金融为民。江门市金融局不断完善江门市金融系统党建大联建机制,持续打造江门金融党建平台,引导全市金融机构锤炼政治品格,强化宗旨意识,组建金融系统音乐党课志愿服务队,去年,开展金融宣教进基层、“诚信江门”等10多场“金融大讲堂”活动,24名金融业务骨干、超过500名金融特派员到镇进村提供金融服务。此外,该局紧扣“守住钱袋子·护好幸福家”防非非法集资宣传教育主题,统筹“纸、电、声、网、幅”多种宣传媒介,联合市、县、镇、村四级联动开展金融宣教活动,参与群

众超134万人次,网络宣传点击阅读量超156万次,互动宣传覆盖人数超429万人次,进一步增强了市民的金融意识。

2023年,人民银行江门市分行因地制宜,创新金融宣教工作路径。巧借“狂飙”热度,以“金融+影旅”宣传新模式,“一街区四地联动”,“花样”普及金融知识,拓宽金融“烟火气”;构建“适老”金融教育新模式,联合民政部门依托全市长者食堂、助餐点等养老服务设施,将金融消保融入社区养老建设,向社区长者普及金融知识;指导江门消保联合会与地方团委等联合打造江门市首个集集启超金融文化等于一体的青少年金融知识普及教育基地;组织参加全省“财思妙想”主题中小学生创作大赛,推出存款保险粤语原创MV,

可绘可听“接地气”。

国家金融监督管理总局江门监管分局组织辖内超60家保险公司成立纠纷调解小组,协调江门市银行同业公会、保险行业协会设立纠纷调解委员会,切实保护金融消费者合法权益;开展银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传活动,借力“网红文旅”,去年组织辖内银行保险机构开展线上线下活动1419次,其中面向老年人宣教306次、面向青少年宣教221次、面向新市民宣教186次,线上线下活动触达消费者80.9万人次;做好“金融消费者权益保护教育宣传月”工作,开展“五进入”集中教育宣传活动,去年指导银行保险机构开展活动2754次,触及消费者317.91万人次。

提升金融消费者权益保护能力

金融消费者权益保护工作并非“3·15”一阵子的事,而是一项长期任务,需要在金融日常工作中常抓不懈,体现了金融业的

社会责任与担当。今年,江门市金融局将围绕非法集资等经济犯罪的外在特征、表现形式、常见手段和如何防范等,向广大群众进行“七进”深入宣传,解读非法集资的危害,净化非法集资生存环境,减少非法集资案件发生,引导群众树立正确理财观念,强化风险自担

意识,自觉远离和抵制非法集资,警惕非法集资陷阱,“守住钱袋子,护好幸福家”,维护好人民群众的切身利益。

人民银行江门市分行将继续优化金融管理与服务水平,跨前一步服务好企业和居民。广泛布设个人及企业信用报告自助代理点建设,持续开展助商惠民促消费和移动支付乡镇普及应用建设,有效推进数字人民币试点工作,最大限度为人民群众提供便利的金融服务。

国家金融监督管理总局江门监管分局将拓宽纠纷解决渠道,加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控,进一步优化金融消费者权益保护工作;切实规范银保业务,落实人身险“报行合一”要求,探索建立银保渠道自律机制,协调银行保险机构参与自律,加强合作联动,提高自律成效;聚焦重点人群分层次、立体化开展教育宣传活动,着力提升金融消费者权益保护能力。

相关新闻

我市金融系统开展“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

江门日报讯(记者/陈倩婷)为响应国家金融消费者权益保护号召,提高广大金融消费者权益保护意识,3月以来,根据国家金融监督管理总局的工作部署,我市金融系统积极落实“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动安排,围绕“金融消保在身边,保障权益防风险”主题,精心策划并开展了一系列宣教活动,提高公众金融安全意识,营造良好的消费环境。

3月12日,广发银行江门分行联合

中国人寿江门分公司、中国人寿财险江门中支举办2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。活动通过“高管讲消保”、《明明白白》消保歌曲演唱、快板书消保、金融知识有奖问答、金融知识游园会等市民喜闻乐见的形式,向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险,倡导理性投资理念,增强风险防范意识和能力,保护自身和家庭财产安全。

3月11日,台山农商银行全面启动

“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。活动期间,该行通过线上线下相结合的形式,聚焦“一老一少一新”等重点人群,组织开展公益性、有特色、针对性强的金融知识普及活动。宣传内容包括:普及金融消费者八项基本权利,增强消费者维权意识;强化“三适当”原则,引导消费者科学理性投资;介绍金融纠纷多元化化解机制,提升消费者依法维权能力。

3月15日当天,我市还将在新会区

新汇大融城开展集中整治拒收人民币及反假货币宣传活动,并在江门汇悦大融城、育德街各金融机构现金网点设置分会场,通过走访商户、签订“拒收人民币现金承诺书”,现场为市民和商户免费兑换和残损人民币等举措,助力改善现金流通环境。同时,活动中还将通过有奖问答、玩游戏、现场宣讲等方式,向市民做好宣传教育和风险提示。

江门农商银行 数字驱动“台州模式”本土化 打造普惠金融“江门新样板”

中央经济工作会议提出,要引导金融机构加大对科技创新、绿色转型、普惠小微、数字经济等方面的支持力度。接下来,如何进一步提升普惠金融的力度、精度、准度、效度,成为题中之义。

近年来,我市不断探索普惠金融新模式,江门农商银行作为“地方金融长子”,勇担责任担当,奋力走在行业前列,积极借鉴江浙地区同业先进经验,率先引进“台州模式”,成立“小贷中心”,通过数字驱动,因地制宜推动“台州模式”本土化,打造江门普惠小微业务新模式(简称“小贷模式”),着力解决普惠小微业务融资难、贵、频、急等问题,建设“小而美”的标杆银行。目前,该行小贷中心专业团队由成立时30多人发展至100多人,贷款规模突破20亿元,累计服务普惠小微新客户超5000户。

陈倩婷

效率为先 让普惠金融服务“有速度”

长期以来,融资难问题一直是小微企业发展的阻碍。为提升对普惠小微客户的服务效率,江门农商银行积极发挥金融科技优势,强化金融科技手段运用,以数字化、标准化为抓手,重构走访模式、再造贷款流程,提升普惠小微贷款的响应效率。2020年,该行建成全省农商银行系统首个“小贷模式”普惠金融平台,打造“线上+线下”协同发展新模式,让数据多跑路、办贷更快。

据悉,借助“小贷模式”普惠

精准为核

让普惠金融服务“有精度”

提升普惠金融的精准度,是有效触达用户、切中需求痛点的必然要求。江门农商银行按地域、行业、客户特点分门别类提供服务,让普惠金融服务紧贴用户需求,实现信贷资源精准滴灌。据悉,该行通过“小贷模式”获取客户画像,建立客户池,并结合存量客户积极拓展上下游客户,目前已形成了陈皮、对虾、运输、线路板等47份行业分析报告,及时发掘客户需求。

近日,该行一客户经理在日常整理工作日志,梳理跟踪走访

严控风险

让普惠金融服务更稳健

筑牢金融风险“防火墙”,是普惠金融高质量发展的基础和保障。江门农商银行通过构建“调查技术+数字化系统风控+分级授权审批+即时风险问责+清收文化建设”模型,建立“线下为主、线上为辅”的风控机制,在贷前、贷中、贷后筑牢全流程风控底线。目前,“小贷模式”风险表现良好,三年多以来展业累计不良率为0.81%。

据介绍,贷前,江门农商银行充分利用相关技术,打造相关风控工具,并构建内外部数据的数字化辅助体系,通过自动化筛查及预警的风险防控机制,有效提升作业效率;贷中,建立独立

审批人分级授权机制,实现审批

权限授权与风险审查的对应管控,兼顾效率和风险;贷后,建立信贷人问责机制及清收文化,制定五级问责标准,明确清收责任人,及时跟踪不良贷款、高风险贷款回收情况,通过风控成功案例反哺调查技术提升。

下一步,江门农商银行将坚定走数字金融、勤劳金融、普惠转型之路,持续增强普惠金融服务意识,推动“小贷模式”的创新应用,为江门探索更多的普惠金融新样板,奋力谱写“普惠金融大文章”,为普惠金融高质量发展创造更大的价值。

相关链接

江门农商银行全力推进养老金融生态建设 做好“养老金融大文章”

发展养老金融对于应对人口老龄化挑战、促进经济高质量发展具有重大意义。江门农商银行积极支持养老服务体系建设和,着力为老年客户群体提供更优质、更贴心、更有温度的服务,努力提升居家养老服务水平,提高老年人的获得感和幸福感。

养老事业的发展离不开“金融活水”的支持。江门市某投资有限公司,是一家以投资养老项目为主的服务公司,近期计划将其合资筹建的“某某安老之家”建筑进行装修经营,项目总投资约2300万元。由于投资金额较大,资金紧缺,该公司通过广东省中小微企业信用信息和融资对接平台(简称“粤信融平台”),向江门农商银行发送借款申请。经过详细调查后,该行以“某某安老之家”的服务性应收账款作为质押,向企业发放了贷款。该笔业务的落地,进一步推动了市应收账款融资业务的创新应用,有效解决了小微企业

的融资难题,扶持养老企业稳健经营,助推我市养老产业发展。

目前,我市共建设了超过50家长者食堂,为困难长者提供优惠就餐。按传统模式,长者要就餐,须在民政部门完成补贴认证和领取,再到食堂充值饭后就餐。为探索社保卡行业应用创新案例,江门农商银行在2023年9月联合市人社局和市民政局,在新会区北门长者食堂搭建了全市首个社保卡“一卡通”长者食堂智慧场景。

据介绍,社保卡“一卡通”长者食堂依托社保卡实名认证和金融支付功能,贯通充值、订餐、取餐等全流程服务,并利用支付场景聚合技术,整合了刷卡(社保卡)付、扫码付和刷脸付渠道,在方便长者就餐的同时,提供了更安全便捷的支付技术,实现了“民政补贴发社保卡,吃饭付款用社保卡”的有效闭环。截至2023年末,我市社保卡用餐已突破1000餐次。

一份20元的快餐,加上配送费、打包费等费用,到手价至少需要23元

外卖配送费变高了,点餐的人会减少吗?

近日,家住蓬江区江华路的周莉,想在“美团外卖”App上点一份晚餐,却被外卖配送费劝退了。“28元的商品却要收取6.2元的配送费,而且距离也不远,只有4.3公里。”周莉不禁感叹说:“外卖平台初推出时,各项收费都很实惠,现在真的越来越贵了!”

外卖配送费高,是个例还是普遍现象?记者查看“美团外卖”App发现,配送距离在3—5公里范围内的商家,配送费普遍在3元以下,有商家甚至提供免费配送服务,但也有部分商家的配送费用超过4元。

外卖配送费到底如何定价?有何计算标准?业内人士刘先生告诉记者,目前,“美团外卖”的配送方式主要分为两种:第一种是自配送,平台只是收服务费,由商家自己承担配送,并抽取一定比例的佣金;第二种是美团配送,按距离、商品售价、时段,还有天气原因等多维度变动收费。“总的来说,越是繁忙、缺乏骑手的时段,外卖配送费用越高。像早前春节假期,还有下雨等恶劣天气,商家还需要加小费1—5元,才有骑手接单。”

刘先生向记者算了这样一笔账:以

市区普通家庭点外卖为例,配送距离3.4公里,商品售价153元,普通时段送餐,平台要收取约21元配送服务费。这笔费用除了消费者支付的一部分配送费外,剩下的部分则由商家、平台承担。“目前我们在平台上看到,配送费仅收几毛钱甚至免费的商家,基本都是自己补贴了配送费。”

普遍来看,如今一份20元的快餐,加上配送费、打包费等费用,到手价至少需要23元,加上平台红包福利不增反减,外卖变得不如从前经济实惠。对此,有市民

直呼吃不起。“本来点的饭菜就没多少钱,但加上配送费就显得不值得了,不如自己出去吃。”市民刘珍珍说。

然而,也有市民持不同看法,认为可以适当收取配送费。市民李晓东说,他日常工作繁忙,下班后不管是自己做饭还是外出就餐,都十分费时费力,因此外卖就成了他的便捷之选。但他也表示,随着外卖费用的增加,服务质量也应相应提升,提高餐品质量和服务配送的效率。

(陈倩婷)