多维金融服务战疫情，民生银行无锡分行积极开展“3·15”消保宣传

为持续推动消费者权益保护工作，做好新冠疫情期间金融服务支持，根据监管要求，中国民生银行无锡分行积极组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。活动紧扣“以金融消费者为中心，助力疫情防控”的主题，全行各部门通力协作，通过厅堂、微信公众号、合作媒体等渠道，向消费者宣传营业场所安全措施、线上服务指导、抗疫金融政策、投诉渠道、志愿活动等，强化安全防范意识，营造和谐金融环境。 通讯员 吴涛

1 营业场所安全措施

安全是所有权益的基础，面对疫情威胁，该行发布《中国民生银行无锡分行关于新型冠状病毒感染肺炎疫情期间复工防控工作方案和应急处理预案》，全力做好营业场所的防护工作，具体内容包括：

1、每日对营业场所组织专人清洁、消毒、通风。

2、做好疫情期间营业公示、温馨提示。

3、对所有工作人员和客户测量体温，对有发热等症状的人员及时指导就医。

2 线上服务指导

疫情期间，该行主动指导客户使用手机银行、远程银行等服务平台，在线办理转账汇款、银行理财、缴费支付等业务。

同时，该行通过制作生动有趣的宣传视频，普及线上金融服务。

3 抗疫金融政策

该行根据监管要求，对受疫情影响的企业、客户、医护人员等提供特殊时期金融政策，支持实体企业，与客户共渡难关。

1、通过主动为存量客户办理续授信、调整还款计划等方式为客户减轻资金压力。

2、积极运用高抵和信用授信政策为防疫类企业扩大生产、经营周转提供资金支持。

3、为抗疫医护人员提供免费家政服务1次、优惠消费贷款。

4 投诉渠道

该行在营业场所醒目位置公示投诉电话、投诉登记簿。每日有专人及时转发并处理投诉工单。对于涉及疫情的复杂投诉，及时汇报上级部门，积极沟通，妥善处理。

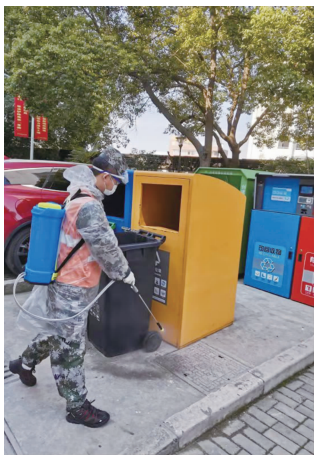
5 志愿活动

该行积极投入政府组织的公益类志愿活动，践行社会责任，用实际行动支援抗击疫情工作。

1、团委组织全行员工积极捐款，四个小时筹集捐款共计76220元，当天捐献到中央金融团工委。民生银行宜兴支行员工孙乐，以个人名义向武汉市慈善总会捐款一万元。

2、该行积极参与街道、社区、高速公路的防疫工作，进行赠送防疫物资、环境消毒、检测体温、宣传锡康码等活动。

通过上述多维度的金融服务，该行践行“以消费者为中心，助力疫情防控”的理念，全面开展“3·15”消费者权益保护宣传周活动，以优质的金融服务保障，全力支持打赢疫情防控阻击战。



答完这8道题，测测你的防诈骗等级

在全国上下众志成城抗击新冠疫情的关键时刻，除了要保持身体健康，也别忘了守住我们的钱包，无锡银保监分局为您梳理了几大常见骗局，让您防疫之路更安心。

下面8道题，请您逐题认真读一读，选择一个跟您实际情况最接近的选项，全部答完后，您的防诈骗等级一见分晓。

1、最近要复工回无锡，刚买了火车票不久，收到一条因疫情导致火车票退票改签的信息，并且提供了电话和网址链接。我该怎么办？

A.立刻点进去退票改签。

B.接到退改签的电话或短信，致电航空公司或铁路官方电话咨询，不回陌生电话，不点击不明链接，不下载非官方APP进行操作。

2、最近口罩比较难买，刚好微信朋友圈有人售卖医用防护口罩，并且价格便宜，要求先付款再发货。我该怎么办？

A.一罩难求，立刻转账购买。

B.看到网络平台各类售卖信息，不要轻易相信，谨慎选择，并选择货到付款，谨防上当。

3、刚收到一条信息，说我在外地的亲人感染新冠肺炎住院，要我赶紧打钱，并且附上银行卡号。我该怎么办？

A.时间就是生命，立刻转账至指定账户。

B.有些诈骗分子会冒充亲属、朋友、同学，谎称感染新型冠状病毒，需要住院隔离治疗，并借机要求转账汇款。一定要保持冷静，和亲友多渠道核实确认，切勿慌忙转账。

4、今天上午接到一个电话，自称为红十字会人员，号召我为防控新型肺炎进行爱心捐赠，并提供账号。我该怎么办？

A.大难面前，情义无价，立刻转账捐款。

B. 不法分子会冒充红十字会、民政部门工作人员，发布防控新型肺炎爱心募捐的虚假信息或虚假捐赠平台，利用公众同情心进行行骗。如有捐款捐物献爱心，请通过官方正规渠道。

5、最近收到一个链接，有治疗新型冠状病毒肺炎的药出售。我该怎么办？

A.机会难得，马上买两盒备用。

B.密切关注官方发布信息，不轻信非专业机构售卖信息，购买防疫物品要选择正规网购平台，不轻信代购代销信息，收到转账、汇款信息，一定要提高谨惕。

6、孩子在家上网课，班级群里的“班主任”说要收取线上教学费用5000元，并在群里提供收款二维码。我该怎么办？

A.立刻扫码付款。

B.家长收到任何有关学校的缴费信息，应及时拨打学校官方电话或和班主任进行联系核实，请勿轻易汇款。

7、宅在家里年终奖没处存，朋友推荐一个0风险高收益的理财，我要不要投？

A.朋友肯定不会坑我。

B. 这可是非法金融广告典型套路，我可不能上当。

8、银行取现回家，现金上面细菌太多，拿回家要怎么处理？

A.84、酒精都可用。

B.银行要求将钞票紫外线消毒静置7天以上，啥病毒都被消灭光啦。

正确答案

1、B 2、B 3、B 4、B
5、B 6、B 7、B 8、B

回答A：0分 B：1分

0-3分：防范菜鸟，您很危险，因为您的防诈骗能力太弱了，骗子们很喜欢您这种类型的，所以您一定要注意了。要加强自己的防范意识，不是任何人都可以相信的，千万不要被骗了再追悔莫及啊！

4-6分：防范高手，您已经有了一定的金融诈骗防范意识，但还需要继续加强努力，时刻保持头脑清醒，不要让骗子钻了空隙。

7-8分：防范达人，您在这次的防诈骗测试中成绩优秀，希望能继续保持，再接再厉。

六个一律为您护航

1、收到信息一律官方验证；
2、退改一律使用官方渠道；
3、索要“两码”一律拒绝；
4、推销特效神药一律不信；
5、网购一律找正规渠道；
6、网捐一律认准正规渠道。

金融消费者的这八项权利 你应当知晓

国务院办公厅早在2015年就发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范，要求金融机构充分尊重并自觉保障金融消费者的八项权利。

一、保障金融消费者财产安全权

金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营，采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金。

二、保障金融消费者知情权

金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

三、保障金融消费者自主选择权

金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者的意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

四、保障金融消费者公平交易权

金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者的合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

五、保障金融消费者依法求偿权

金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

六、保障金融消费者受教育权

金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

七、保障金融消费者受尊重权

金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

八、保障金融消费者信息安全权

金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。