



共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

记者 张贤良

2023年是提振消费信心、释放消费活力的一年。转眼又到一年“3·15”，如今金融消费者权益保护已成为社会关注的焦点。中国人民银行在2023年金融消费者权益保护工作会议上也再次强调，要从维护广大金融消费者长远和根本利益出发，积极推进金融消费者权益保护制度建设，不断提升金融教育针对性和有效性，不断推进金融纠纷多元化化解机制建设，严厉打击侵害金融消费者权益行为，持续推进普惠金融高质量发展，全面提升金融消费权益保护工作水平。

数字化服务暖人心

记者了解到，我省银行保险行业机构注重重点区域、特殊群体金融教育，提升金融服务满意度，扩大活动覆盖面。积极应用数字化技术强化金融服务，提升金融教育宣传广度和深度。增强对农村地区、边远地区、少数民族地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖，为消费者提供更方便、更多元的金融知识和服务选择。聚焦老年人、年轻人、“新市民”和残障人士等特殊群体的金融服务提升，让金融消费者随时随地，畅享智能便捷新服务。

目前，中信银行合肥微生活公众号开设了“有温度的消保”小课堂专栏，“有温度的消保”金融知识宣传教育体系已全面覆盖门户网站、微信公众号、自助设备、营业网点等各大渠道，全辖网点设立公众教育区，并在合肥、安庆、马鞍山等地创建了属地化

的金融教育示范基地，让金融知识覆盖更广泛人群，帮助更多的老百姓提升金融素养和能力。

通过线上宣教与线下宣教双结合，传统服务和智能服务双在线的形式积极开展消费者权益保护教育宣传活动，切实解决老年人等特殊群体在金融领域运用智能技术方面的困难，加大对老年人等特殊群体应用软件功能的建设，推动解决“数字鸿沟”等问题。利用数字化技术拓展金融教育宣传活动和金融服务范围，通过金融消保政策解读，提高消费者依法维权、理性维权的意识和能力。旨在不断加强金融消费者保护，强化消费者教育，维护金融安全和消费者合法权益，对消费者反映的难点、焦点问题溯源分析，答疑解惑、消除疑虑，增强消费者的金融消费信心。

维权渠道机制畅通

消费者权益保护和企业社会责任是金融行业的一体两面，对于保险中介来说，保护消费者权益是维护行业健康安全发展的关键之锚。中银三星人寿安徽分公司近日开展总经理接待日活动，充分倾听消费者心声，收集消费者意见，解决消费者困难。利用当地监管、行协和中国银行资源更新柜面教育宣传专区资料，在业务办理醒目位置设置风险提示，向客户积极发放宣传资料，在业务办理过程中适时开展风险提示与保险知识普及。建立活动月投诉快速处理机制，利用微信沟通的便利性加快案件处理进程，3个自然日内形成处理决定并通知客户，尽可能妥善处理客户诉求，及时化解客户权益纠纷。

针对目前日益频繁、触手可及的电话推销及颇具创意的网络贷款推销，金融消费者尤其是消费需求旺盛的年轻人要警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款，在参与借贷前要核对以下注意事项：任何机构开展资金放贷业务必须取得相应的资质，未经批准不得从事放贷业务；中介机构或信息平台推荐的贷款业务，必须查清楚最终放贷机构名称及是否具有真实的放贷资质。

保护消费者合法权益是全社会的责任，我国消费者权益保护体系日臻完善，必要时消费者可通过正确的渠道拿起法律武器维护自身权益，但须注意的是要警惕代理维护权益陷阱。监管部门也在不断发力，重拳打击金融黑产等违法行为。

金融消费避坑指南

为避免金融消费者的财产受到损害，共同守护好钱袋子，记者梳理了金融消费者日常生活中常见的陷阱以及避“坑”指南，着力揭示金融诈骗本质，聚焦消费风险提示，如充分披露重要信息，注重提示金融消费风险，加强消费风险提示力度，营造良好的舆论氛围和金融环境，引导消费者树立理性投资、价值投资观念，切实提升消费者的获得感。

征信无法“修复”，诚信金融需牢记心间。如今征信的重要性已不言而喻，买房买车、做生意等都会用到个人征信报告。针对部分信息主体急于消除不良征信记录的迫切需求，一些不法分子以“征信修复、洗白、铲单”“异议投诉咨询、代理”为名招揽生意，收取高额服务费。对此，中原消费金融提示，征信领域不存在“修复”“洗白”等说法，凡是声称合法的、收费的“征信修复”都是骗局，任何人都无权随意删除、修改征信记录。

李鬼李逵真假难辨？警惕不法分子短信钓鱼诈骗。还有一种让人防不胜防的金融骗

局，就是假冒银行或正规金融机构的名义，通过向用户发送服务信息等，声称客户账号、身份证等过期或失效，诱导客户点击短信链接访问虚假网站或下载虚假APP。客户一旦提供银行卡号、手机号、账户密码、短信验证码等信息，不法分子将会迅速冒用客户身份进行转账、盗取银行卡内资金，使客户财产受损。

信息披露是保障金融消费者知情权的重要手段，金融消费者需深入学习《金融消费者权益保护实施办法》，保护自身权益。记者了解到，金融机构应当披露的内容包括：金融消费者对该金融产品和服务的权益和义务，订立、变更、中止和解除合同的方式及限制；金融机构对该金融产品和服务的权利、义务及法律责任；金融消费者应当负担的费用及违约金，包括金额的确定、支付时点和方式；金融产品和服务发生纠纷的处理及投诉途径；其他法律法规或监管规定就各类金融产品和服务所要求的应当定期或不定期披露或报告的事项及其他应当说明的事项。

合肥今年力争新增1.2万户 线下无理由退货承诺经营者

星报讯(实习生王立言记者沈娟娟)记者从合肥市举行的新闻发布会上获悉，合肥今年将鼓励更多实体经营者作出有利于消费者的无理由退换货承诺，今年力争全市新增线下无理由退货承诺经营者12000户。

同时，合肥市今年将持续推进“亮品牌、提品质、守信用”为主题的放心消费创建活动，支持瑶海区创建安徽省放心消费示范区，指导淮河路步行街等6个街区创建省级放心消费示范街区，肥西县山南镇小井庄村等11个村(社区)创建省级放心消费示范乡村，肥东县南山湾文化旅游发展有限公司等25家企业创建省级放

心消费示范单位，同时培育认定不少于100家市级放心消费示范单位(街区)。

记者了解到，合肥市今年还将综合运用城市消费者满意度测评结果，建立消费者满意度提升的长效机制，助力国际消费中心城市建设和国际消费中心城市集聚区建设，聚焦校外教育培训、预付式消费、个人信息安全、医美、直播等重点领域开展监督调查。

数据显示，2022年，合肥12315平台全年接收投诉举报咨询516299件，同比增长41.89%，其中投诉113415件，举报52413件，咨询350471件，累计为消费者挽回经济损失9000余万元，有力维护了合肥市消费者合法权益。



在消费者权益保护日来临之际，3月13日，合肥市蜀山区南七街道办事处联合南七市场监管所开展“铸诚信、提信心、促消费”宣传活动，食品快检车开进辖区新华社区，专业检测人员现场对居民送检的食用农产品进行免费快检。

闫小雨刘亚萍记者 马冰璐文/图



在“3·15”国际消费者权益保护日来临之际，合肥市包河区同安街道周谷堆社区食安办在辖区内积极开展食品安全专项检查，进一步强化了经营商户的责任意识，以“防风险、保安全”为工作重点，积极引导经营者诚信经营，切实保护了广大消费者的利益。

杨敏 记者 沈娟娟 文/图



在全国第40个消费者权益保护日到来之际，在合肥包河区社区党委的牵头下，包河区社区工会联合会联合辖区国元证券投资者教育基地开展“家庭财商守钱袋 法律维权有慧眼”主题讲座。

高霞 记者 沈娟娟 文/图

安徽省2023年3·15诚信(优秀)单位公示

安徽星火教育培训中心有限公司

法定代表人:陈京超

安徽原木资产评估有限公司

法定代表人:邢云青

安徽深建物业服务有限公司

法定代表人:李晓华

池州市适四时农业有限公司

法定代表人:郑素兰

安徽弘警保安服务有限公司

法定代表人:张利军

池州市九华府金莲智慧农业有限公司

法定代表人:宋大伟

安徽爱洁儿环境科技有限公司

法定代表人:章庆虎

安徽省无为县农兴粮油购销有限公司

法定代表人:林德新

安徽静东生态科技有限公司

法定代表人:张东厚

泾县群惠早元竹笋专业合作社

法定代表人:沈引宝