

人民银行漯河市分行

精准推动支付服务便利化

去年以来,人民银行漯河市分行围绕全省支付结算提质增效,坚持“三聚焦”,常态化推进支付服务便利化建设,强化支付市场精准治理、“无感”治理,构建支付体系发展新格局,精准提升支付服务工作质效。

聚焦经济民生,践行“支付为民”服务实体经济高质量发展。人民银行漯河市分行始终强化政治机关意识,坚持党的政治建设引领,强化支付工作的政治性、人民性,打造“争做央行支付先锋 服务地方经济民生”的支付品牌,以惠民利民为根本宗旨,推动支付工作“质”的提升和“量”的增长,助力地方经济高质量发展。把握支付服务实体经济本质要求,助力现代化漯河“三城”建设。会同相关行业主管部门,组织全市支付机构在改善支付环境、优化支付服务方面精准发力,做实移动支付支持政府部门发放消费券和补贴工作,支持发放以旧换新补贴资金2.19亿元,带动全市消费升级13.2亿元。做实支付支持惠民利民“大文章”,营造良好营商环境。落实“高效办成一件事”工作部署,针对一体化服务平台的推广使用,主动与政府相关部门沟通对接,引导8

家银行机构加入河南省政务服务网,对未接入的地方法人机构持续引导。持续优化小微企业和流动个人群体银行账户服务,深入落实减费让利政策,组织辖内银行机构对科技创新型小微企业开展重点帮扶,批准辖内银行机构在减费让利政策到期后继续执行该政策,减费让利资金超过200万元。增进民生福祉,打造移动支付消费服务新场景。聚焦河上街景区、沙澧河风景区等重点点位,优化支付服务布局,新增ATM、POS机具等设施,对原有设备进行升级改造,确保所有设备都能受理境外银行卡,全方位、多层次推动移动支付“适外化”、适老化,推动2024年旅游实现综合收入177.8亿元,助力河上街风景区获评河南省夜市经济集聚区、全省十佳消费新场景。

聚焦精细施策,在精准服务和“无感”治理上下足功夫。人民银行漯河市分行坚持防风险和优服务齐抓共管,构建“严监管”和“优服务”相结合的基础,用足用好支付服务实体经济的各项举措,保障辖内支付市场健康稳定发展。强化“资金链”精准、“无感”

治理。成立由“一把手”负总责的反诈工作专班,完善全市银行业反诈治理小组工作机制,积极纠正不精准管控措施,提升治理成效,使全市涉案账户数量、涉案资金转移规模分别同比下降16.39%和70.43%,相关工作得到省、市人大执法检查组的肯定。不断深化支付服务放管服改革。辖内银行机构办理易开户业务实现100%全覆盖,推广“线上+线下”审核程序,1个工作日内办结账户的开立使用。稳妥有序开展支付依法行政,妥善处置群众来访举报。依法依规妥善处置3起群众举报数量保持零案件、零增长。对举报反映的事实、证据认定和法律适用等内容进行分析研判,严格规范、公正文明地进行执法检查,法治央行建设走在全省前列。

聚焦地方特色,打造助农支付服务示范高地。坚持管理和监管协同、建设

与管理并重、防范金融风险与提升服务质效并重,规范服务站点全生命周期管理,创新巡检程序,规范325个服务站点日常管理,主动清理低效、无效服务站点155个,打造示范和标杆服务站点,进一步提升支付服务质效。服务点小额取现等基础支付服务月均1.2万笔,月交易额0.7亿元。建设支付助老适老化的支撑保障高地。全市314家银行网点实现适老化服务全覆盖,17家银行机构进行适老化设备改造。完善养老助餐服务和敬老爱老金融志愿服务。开展金融助老文体培训等,满足老年人在养老助餐场所优惠就餐支付交易需求,不断提升老年人支付服务的满意度。多措并举宣传支付知识。借助第十一届东亚空手道锦标赛、第二十一届中国(漯河)食品博览会等组织开展支付服务政策集中宣传,指导银行现场宣传130次,发放宣传折页3.72万册,受众达4.29万人。 马辉 赵艺

金融

主办:中国人民银行漯河市分行
国家金融监督管理总局漯河监管分局
漯河日报社
协办:漯河市银行业协会

金融行业投诉热线:
0395-3185256
13721309150

金融课堂

互联网保险“退保难”?教你几招全额退保



警惕“代理退保”黑产陷阱

新华社发 徐骏作

当互联网保险的“一键投保”将便捷性推至极致,“退保难”却成了横亘在消费者面前的隐形障碍。近日,“爱邦保险经纪套娃式退保流程”登上热搜。消费者投诉其退保入口层层隐藏、客服推诿、流程繁琐如“闯关游戏”,引发舆论对行业“宽进严出”模式的广泛质疑。据调查,超六成消费者退保时遭遇入口难寻、费用损失等问题。普通金融消费者如何破解“退保难”问题呢?

现行法律体系下,消费者可通过三个途径争取全额退保。一是善用“冷静期”机制。所有保险产品均设有10天至15天犹豫期。消费者在此期间可无理由退保,仅扣除10元工本费。业内人士提醒,消费者必须以书面形式提交申请,口头沟通不具备法律效力。二是保存销售违规证据。若存在业务员代签名、夸大保障范围或隐瞒免责条款等情况,消费者可通过聊天记录、电话录音等证据主张合同无效。值得注意的是,监管部门明确要求保险公司对投保人进行电话回访。若未执行该程序,消费者可直接向12378热线投诉。三是把握产品现金价值规律。对于储蓄型保险,其现金价值可能随时间增长超过已交保费。消费者可在专业测算后选择峰值节点退保以减少损失。

面对平台设置的层层障碍,消费者需要采取系统性应对策略。第一步是锁定官方渠道,通过保险公司官网、APP或线下网点提交退保申请,并全程截图留存操作记录,

防止平台篡改流程。第二步是构建证据链,将销售过程中的宣传资料、沟通记录、扣款凭证等分类整理,形成完整的举证材料。遭遇推诿时,可向金融监管部门投诉。监管介入后,退保处理效率通常显著提升。

在此过程中,消费者要警惕“代理退保”黑产陷阱。部分机构以“全额退保”为名收取高额佣金,甚至诱导消费者伪造证据,最终可能导致法律风险与个人信息泄露。更理性的选择是,若因健康或年龄变化需要持续保障,应投保新产品并度过等待期后再退保旧保单,避免保障空窗期的风险敞口。

互联网保险的“退保难”并非个例。以爱邦保险为例,其小程序将退保入口深埋于“保单查询→更多服务”的多级菜单中,用户须经历多次页面跳转才能找到。更隐蔽的是,退保页面通过倒计时弹窗、透明按钮等“心理压迫式设计”干扰操作,甚至刻意弱化关键信息。这种“藏”与“阻”的双重策略,实质是平台利用技术优势对消费者知情权和选择权的剥夺。

即便完成线上流程,消费者仍可能陷入“踢皮球”的连环套。客服常以“无权限”为由将责任推给保险公司,导致消费者维权无门。更有甚者,部分险企为追求保费规模,通过“自动续费扣款”“健康告知缺失”等诱导性设计使消费者被动续保。最终,消费者因错过犹豫期或现金价值过低而蒙受损失。

据纵览新闻

漫说金融



记者3月24日获悉,人力资源社会保障部近日下发关于进一步加大金融助企稳岗扩岗力度的通知,在原有小微企业基础上,将小微企业主、个体工商户等个人纳入稳岗扩岗专项贷款支持范围;同时提高授信额度,将小微企业最高授信由3000万元提高至5000万元,对个人最高授信1000万元。

新华社发 徐骏作

本版组稿:高杰 曹华

深化金融改革 赋能实体经济

中原银行漯河分行小微企业融资协调机制落地见实效

本报讯(记者 高海波 通讯员 赵晨)去年以来,中原银行漯河分行深入贯彻党的二十届三中全会关于“深化金融体制改革,加快建设金融强国”的决策部署和中央经济工作会议关于“实施适度宽松货币政策,引导信贷资金直达基层”的要求,通过构建多层次服务体系、创新金融产品供给、强化政银企协同联动,推动小微企业融资协调机制落地见效,为地方经济高质量发展注入金融活水。

高位推动,构建协同机制。中原银行漯河分行严格落实中央关于“健全金融服务实体经济的激励约束机制”的要

求,建立总行、分行两级工作专班,与地方政府搭建常态化信息共享平台,将产业政策与金融资源精准对接。通过专项审批授权绿色通道,实现小微企业贷款审批效率提升40%,形成覆盖全市的服务网络。截至2025年3月18日,累计为2583户小微企业提供4.89亿元授信支持,受到市发展改革委专项表彰。

产业融合,赋能特色经济。按照中央关于做好科技金融、绿色金融、普惠金融等五篇大文章的要求,中原银行漯河分行深化产业银行战略部署,创新推出特色客群审批框架,重点支持漯河食品加工、电力金具等七大优势

产业。2024年以来,该行累计投放普惠信贷资金2.07亿元,其中为食品产业客户定向注入7400万元,助力传统产业转型升级。

产品创新,提升服务质效。针对小微企业融资难、融资贵、融资慢的痛点,中原银行漯河分行研发“千企万户贷”专属产品,通过“宽松模型”优化审批流程,实现5天内放款。某餐饮企业负责人表示:“这款产品审批效率高,让我们在备货期及时获得流动资金。”该产品上线后,有关小微企业的信贷业务获利率提高了25%,推动形成可复制的普惠金融服务模式。

科技赋能,强化风险防控。中原银行漯河分行严格落实筑牢金融安全网要求,运用大数据技术构建智能风控体系,实现了贷前预警、贷中监控、贷后管理全流程数字化。建立风险准备金动态调整机制,不良贷款率控制在1.2%以内,确保普惠金融业务稳健发展。

中原银行漯河分行有关负责人表示,将持续深化“千企万户大走访”活动,重点支持民营经济、科技创新和乡村振兴领域,通过完善“线上+线下”服务体系,力争年内对小微企业的普惠贷款规模突破6亿元,为构建新发展格局贡献金融力量。

客户患病住院 银行服务上门

3月20日下午快下班时,中原银行漯河铁东支行的办公电话响了起来。李先生因为父亲突发疾病急需取出父亲在该行的存款用于治疗。接到李先生的求助电话后,中原银行漯河铁东支行负责人立即启动应急预案,召集业务骨干召开线上会议,依据《中原银行特殊群体金融服务指引》有关规定,连夜制订“病房见证+视频语音双录”的个性化服务方案。

3月21日清晨,中原银行漯河铁东支行会计主管与客户经理携带移动终端设备到李先生父亲的病房。向李先生及其家人详细解释了此次个性化服务方案的程序后,他们轻手轻脚走到李先生父亲的病床前说:“您好!我们是中原银行的工作人员,来帮您办理账户授权手续。”客户经理用平板电脑展示业务委托书,放慢语速逐字逐句解释,并配合手势等帮助老人理解。确认老人听明白

后,他们按照既定流程仔细核实客户意愿,通过向老人询问简单的问题、观察老人的细微表情和动作来判断其真实想法,并全程进行“视频音频双录”,确保整个过程合法合规、公开透明。

3月21日中午,李先生的母亲到银行办理取款业务。她办理的业务有17笔,涉及多个账户的核对与操作,非常复杂。值班柜员了解情况后放弃午休,仔细核对信息,耐心解释条款,温柔安

抚客户,在最短的时间内完成了所有业务办理。

李先生的母亲对值班柜员赞不绝口。中原银行漯河铁东支行工作人员用行动诠释了“以客户为中心”的服务理念,在合规的基础上特事特办,为特殊客户开辟绿色通道,让金融服务充满人性关怀,展现了金融机构的责任与担当,收获了客户的信赖与认可。

宋钟瑛

国家金融监管总局

进一步规范商业银行代理销售业务

为加强对商业银行代理销售业务监督管理、促进代理销售业务健康有序发展,国家金融监管总局近日发布《商业银行代理销售业务管理办法》(以下简称《办法》),自2025年10月1日起施行。

《办法》强化商业银行对合作机构和产品准入的管理责任,明确合作机构准入审查和产品尽职调查要求;规范商业银行代理销售行为,对销售渠道、销售人员管理、产品展示、适当性管理、风险提示等作出具体规定;强化商业银行在代销产品存续期应尽的义务。

具体来看,《办法》从合作机构的准入要求、退出机制、代销协议的签订程序和内容、关联交易管理、责任归属等方面强化了商业银行对合作机构的管理责任。对于已经准入的合作机构,要求定期审查评估。对于实施退出的机构,

要求做好存量产品服务。

在代销产品准入方面,《办法》分类规定了尽职调查要求。同时提出,商业银行对资产管理产品进行准入审查时,如该产品投向非标准化债权类资产、未上市企业股权、私募投资基金,或者聘请私募基金管理人担任投资顾问,应当由代销业务管理、风险管理、法律合规、金融消费者保护等部门进行综合评估,并获得本行高级管理层批准。

对于上述投向私募投资基金,或者聘请私募基金管理人担任投资顾问的代销产品,《办法》规定,商业银行产品准入标准包括但不限于:其私募基金管理人管理的私募股权投资基金规模合计不低于5亿元、管理的私募证券投资基金规模合计不低于3亿元,在中国证券投

资基金业协会登记不少于3年等。

据国家金融监督管理总局有关司局负责人介绍,近年来,商业银行代销业务快速发展,代销产品数量和类型日益丰富,客户覆盖面日益广泛。在相关监管制度不断压实金融产品发行人、管理人责任的基础上,有必要进一步明确商业银行作为代销机构的义务。为此,金融监管总局制定了《办法》。

《办法》要求商业银行建立健全代销销售全流程监测和管理机制,对宣传资料、信息查询、产品展示、适当性管理、销售人员管理、可回溯管理等作出具体规定,包括应当针对同类产品出台一致的代销产品展示规则,应当审慎评估客户购买产品的适当性,对老年人、限制民事行为能力人等客群的销售管理提出针对性要求,应当加强销售人员

质和行为管理等。

另外,《办法》规定,在代销产品存续期内,商业银行应当持续关注产品风险收益特征、风险评级变动情况、信息披露等重要信息,督促合作机构履行主动管理责任;督促合作机构按照规定披露代销产品相关信息;持续加强客户服务。客户要求了解代销产品相关信息的,商业银行应当向客户告知合作机构提供的产品相关信息,或者协助客户向合作机构查询相关信息。

业内专家表示,规范商业银行代理销售业务是金融监管总局统筹推进防风险、强监管、促发展,切实提升监管实效的重要举措。强化代销业务监管有利于督促商业银行强化风险管理、持续提升合规经营水平、切实保护金融消费者合法权益。 据《经济参考报》

漯河市政府金融网

发挥金融作用 服务实体经济 防范非法集资 稳定金融秩序

◆**信息服务:**提供全市金融动态(包括通知公告、工作要闻、金融机构动态、企业信用信息、金融人才招聘等内容)。

◆**网上办理:**企业可通过漯河市政府金融网上报后企业申请、融资申请,进行网上咨询和投诉举报。后备企业申请或融资申请提交

信息后,首先由市政府金融办对信息进行初步审核,审核后根据情况可转交至各相关单位进行处理,处理结果将直接通过网络向申请提交企业进行反馈。

◆**政务公开:**提供行政许可和便民服务事项信息(包含事项名称、法律依据、受理条件、所需材料、办

理流程等内容)。

◆**咨询服务:**提供法定工作日内公众、企业网上咨询和投诉举报服务。

◆**意见收集:**为不断改进金融工作,我们在网站开设了意见专区,欢迎大家对全市的金融工作提出意见和建议。

◆**登录路径:**登录“漯河市政府金融网”门户网站(<http://jrw.luoh.gov.cn>)即可访问。同时,可扫描二维码,下载安装手机APP客户端或关注微信公众号。

联系电话:5349066
电子邮件:luohejinrong@sina.com