

# 兴业银行 撑起消费“保护伞”

## 兴业银行厦门分行资深讲师走进园博社区书院,为居民讲解金融消保知识



晨报记者 李凌

“理财收益是不是越高越好?”“我家门口的互联网金融公司承诺10%的保本收益是不是有风险?”近年来,金融消费领域的权益侵害呈现相对高发态势。如何保障金融消费者财产安全权等权利,为金融消费者撑起保护伞?在

“3·15”国际消费者权益日来临之际,在厦门银监局组织推动下,厦门市金融机构开展了“增强服务意识 优化服务质量——金融消保进书院3·15系列活动”。3月11日上午,兴业银行厦门分行走进园博社区书院,为集美区的社区居民们带来了一场别开生面的金融知识讲座。



### 八大权利保护金融消费者

本次讲座的讲师陈燕瑜拥有11年银行从业经验,是集美支行营业厅主任、私人银行客户专属客户经理、AFP金融理财师。她从金融消费者的特殊属性、金融机构需要履行的义务、消费者的八大权利等方面入手,为居民们普及了多方面的金融消保知识。

金融服务和产品不像鞋子、衣帽,消费者可以进行直观判断。金融产品较为复杂,需要有相应

的专业知识,这使得消费者和金融机构之间信息不对称。而“八大权利”正是金融消费者的保护伞。陈燕瑜表示,金融消费者是特定的消费者,其权益受《消费者权益保护法》及金融监管机构监管文件的双重保障。金融消费者享有知情权、公平交易权、自由选择权、安全权、求偿权、受教育权、受尊重权、金融隐私权八大权利。

针对八大权利,作为集美支行营业厅主任,陈燕瑜结合自身

的真实案例,为社区书院的居民们进行了生动的解读。

讲座结束后,居民纷纷举手提问,咨询相关的理财知识,兴业银行厦门分行的工作人员与居民们进行了深入交流,获得了居民的广泛好评。园博社区书院的负责人表示,这样的金融消保知识送得及时、送得有价值,为居民带来了非常实用的信息,希望今后能够有更多这样的活动。

### 兴业银行争做社区居民好邻居

在记者走访各个书院的过程中,发现兴业银行走进社区的主题活动可谓贯穿一年四季,兴业银行的员工不仅隔三差五给社区居民普及金融知识,还经常配合社区居委会举办一些有益的活动,更被社区居民称为“好邻居”。

在刚刚过去的元宵节中,兴业银行厦门文园社区支行员工在元宵佳节当天同所在社区居民举办“庆元宵”主题活动;而兴业银行厦门金山社区支行则在元宵节当天举办了“养生全方位,服务零距离”为主题的春游活动,邀约客户到农场体验田园生活。

好邻居、好银行、好服务,无论哪一种称谓,都是客户对银行用心服务发自内心最朴实的肯定。兴业银行厦门分行的工作人员表示,希望通过这样的活动,为社区居民带来轻松愉快的体验和实用的信息和知识。

#### 金融微课堂

**案例1:**万先生在该银行办理32万元的房屋抵押贷款时,某银行负责办理贷款业务的经理提出两个条件,一是根据贷款额度购买一定比例的保险产品,二是将贷款利率上浮10%,不答应的无法办理贷款业务。另一方面,房地产商告诉万先生不能投诉,否则就将他拖入信用黑名单。

**讲师点评:**金融消费者享有自主选择金融机构、金融产品或

#### 维护金融消费者权益

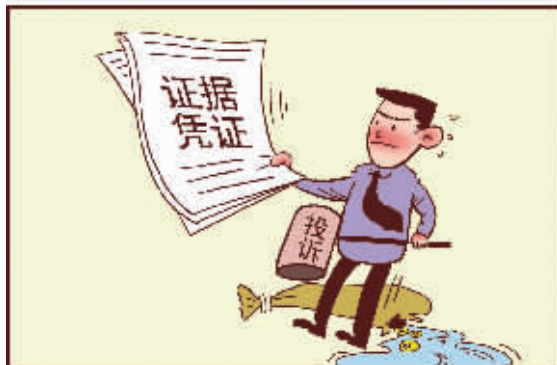
者金融服务的权利。金融机构不得强行搭售其他产品,上述案例中,该银行的业务经理侵害了消费者的自由选择权。

**案例2:**杨某在担任某银行上海浦东支行零售业务部副经理期间,利用自己的工号或冒用其同事的工号,登录银行个贷查询系统,非法查询并下载他人征信信息共计10000余条。随后,被告人杨某将这些信息以每条25元至50元不等的价格出售给他

人,非法获利人民币374985万元。

**讲师点评:**金融隐私权是指金融消费者享有个人隐私和金融信息受保护的权力。金融消费者在购买金融产品或者接受金融服务时,其个人身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息以及衍生信息等与金融消费者个人及其家庭密切相关的信息依法受保护。案例中的杨某不但侵犯了消费者的金融隐私权,还构成了侵犯公民个人信息罪。

#### 消保小漫画



漫画作者 王乃玲

#### 书院简介

#### 园博社区书院

集美区园博社区书院位于中华教育岛,书院内主要划分为阅读区、授课区、展示区和活动区四大功能区,书院建设以传播文化知识、孵化社区社会组织、促进民主协商议事、培育共同精神等四大功能为目标,依托园博苑

中华教育岛丰富的植物资源、特有传统文化、人文历史资源以及教育资源,并结合园博“新社区”、“新居民”、外来人口多的特点,促进社区居民的共谋、共享,提升社区主人翁意识,促进社区居民融合、社区绿色发展。