

警惕金融领域“代理维权”风险

近年来,以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延,有的已形成有组织的黑色产业链、非法利益链,侵害消费者合法权益,扰乱金融市场正常秩序。国家金融监督管理总局提醒广大消费者应通过正规渠道表达诉求,依法理性维权。

“代理维权”乱象的主要表现形式:
一、宣传信息夸张不实。不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息,声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头,虚构成功案例,诱导消费者。
二、牟利方式花样繁多。不法分子常以各类“咨询公司”为伪装,向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等,还要求消费者将

身份证、银行卡等交其“保管”,以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金,甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。

三、“维权手段”涉嫌违法违规。不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报,提供夸大或虚假的证据,如编造误导销售、暴力催收等情节,虚假报警谎称身份信息丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

“代理维权”乱象可能给消费者带来以下风险:

一、面临财产损失风险。消费者一旦签署所谓的“代理维权”协议,不但需支付高额维权费用,还有可能被非法侵占维权退还资金,甚至被套取贷款、信用卡资金,将面临资金损失。
二、面临信息泄露风险。消费者

提供个人信息后,可能面临信息被泄露倒卖风险。消费者如想终止“代理维权”,不法分子可能根据掌握的信息,对消费者及亲友进行骚扰恐吓,干扰消费者正常生活。

三、面临法律责任风险。不法分子诱导消费者采用涉嫌违法违规的手段进行维权,甚至被诱导参与非法集资等,消费者一旦听信教唆,可能被卷入报警假、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

为保护广大消费者权益,国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局提示广大消费者:

一、理性选择适当产品和服务。请消费者根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力,从正规渠道选择适当的金融产品和服务,提高风险防范意识,勿受“更高收益”“全额退保”等诱惑,购买或换购超出自身风险承

受能力的产品和服务,避免产生不必要纠纷。

二、依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时,请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求,不可轻信不法分子虚假承诺,切勿受怂惠参与违法违规活动,避免陷入法律风险陷阱。

三、注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等,不轻易委托他人代为办理相关手续,避免个人信息被非法利用、泄露或买卖,避免个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害,应保存相关证据,及时向公安机关报案。
(转自国家金融监督管理总局网站)

邯郸银行建设合规企业员工心得体会选登

共铸合规银行

杨文杰

合规建设有利于确保银行业务的合法性和规范性。在日常工作中,我们必须严格遵守各项法律法规、行业准则以及银行内部的规章制度。只有这样,才能避免违规操作带来的风险,确保银行业务的每一个环节都在法律框架内进行,从而保障银行的声誉和利益。合规不仅仅是一种约束,也是保障银行稳健发展、保护客

户权益、维护金融市场稳定的基石。

合规文化培养了员工的风险意识和责任感。通过合规培训和教育,我们明白每一项业务、每一个操作都可能带来风险,因此必须时刻保持警醒。同时,也让我们认识到自己肩负的责任,不仅仅是完成工作任务,更要对客户负责、对银行负责,对整个金融体系负责。

合规建设有利于提升银行的竞争力。在合规的前提下开展业务,能够赢得客户的信任,树立良好的品牌形象。客户更愿意选择合规经营的银行,这将为银行带来更多的业务机会和市场份额,提升银行在行业中的竞争力。

合规也是防范金融风险的关键。近年来,金融行业风险事件频发,给我们敲响了警钟。只有将合规

理念贯穿于业务始终,建立有效的合规管理体系,才能及时发现和化解风险,保障银行的安全运营。

总之,合规建设是银行发展的生命线,作为邯郸银行的一员,我深感责任重大。在今后的工作中,我将继续积极参与合规文化建设,严格按照规定流程操作,对违规行为坚决说“不”。(作者单位:邯郸银行肥乡支行)

合规护邯银发展

吕江涛

人们都说“十年磨一剑”,我自大学毕业投身于邯郸银行,于今细数,已经整整十年。

依然清晰记得,刚刚入职那刻,第一任会计主管耳提面命地教导我:“离柜重要物品入箱上锁”“调剂钱款当面卡把点清”……听后,我感觉自己像进到了制度的笼子里一样,处处被监管,事事需谨慎。后来,随着工作经验的积累,我发现

“困囿”自己的制度“笼子”,正是保障银行稳健运行和员工切身利益的“防火墙”。邯郸银行始终把合规文化建设执行于日常工作之中,用各种合规警示教育时时刻刻提醒每一位员工恪守制度红线,按章办事,规矩做人。每年的会计督导检查 and 审计部门检查,除了检查我们制度规章执行情况外,更重要的是带给基层员工更新的合规文化指南和风险

做合规银行人

张沐歆

随着金融市场的日益复杂和监管要求的不断提高,银行合规已成为银行业发展不可或缺的重要基石。作为一名银行从业者,我深刻认识到,银行合规不仅是银行向外展现企业形象的关键,更是对内保障银行业务稳健运行的必要条件。

银行合规,是银行在业务运营过程中遵守法律法规、监管要求、行业规范及银行内部规章制度的总称。它的目标是确保银行业务的合法合规性,防范和降低业务风险,保护客户权益,

维护金融市场秩序和银行声誉。在我看来,银行合规不仅仅是制度要求,更是职业道德和责任的体现。

在竞争激烈的金融市场中,银行员工面临着各种诱惑和挑战,我们必须坚守合规底线,不能为了一时的利益而损害银行的长远发展。只有严格遵守合规要求,才能确保银行业务的稳健运营,赢得客户的信任和市场的认可。

银行合规也是员工职业生涯的重要保障。作为一名银行员工,我们应

该时刻对合规心怀敬畏,严格遵守各项规定和制度,不触碰红线。只有这样,我们才能在职场上走得更远、更稳。

在工作中,我亲身经历了许多与合规相关的事例。有一次,我在处理一笔贷款业务时,发现客户的资料存在一些问题。客户提供的收入证明与实际情况存在较大差异。面对这种情况,我立即向客户解释了合规要求的重要性,并建议客户重新提供真实有效的资料。虽然这样做可能会影响到

这正是邯郸银行稳航前行的不竭动力。

作为一名党员银行人,在今后的的工作中,我要把遵规守纪、合规操作作为一切行事之准绳,筑牢合规经营“防火墙”,把不敢违规、不能违规、不想违规贯穿于工作的方方面面,规矩矩办事,清清白白做人,为邯郸银行高质量发展贡献自己的一份力量。
(作者单位:邯郸银行鑫港支行)

这笔业务的进度和业绩,但我坚信合规原则是不能妥协的。最终,客户在了解了合规要求后,主动提供了真实有效的资料,这笔业务也得以顺利推进。

银行的业务多种多样,需要一定的时间去学习,但在思想觉悟上必须提高认识,不能有一点马虎,一定要树立内控也是业务、安全也是收益、风险管理创造价值的意识。

(作者单位:邯郸银行雪驰路光明大街支行)

邯郸市反电信网络诈骗中心发出全民反诈倡议

本报讯 日前,邯郸市反电信网络诈骗中心发出《全民反诈倡议书》。

当前,电信网络诈骗案件高发,严重损害人民群众财产安全,甚至部分市民因防范意识薄弱而被犯罪分子蛊惑,向诈骗分子出借出租贩卖“手机卡、银行卡”,帮助诈骗分子组建涉诈群聊、发送诈骗短信、拨打诈骗引流电话、架设“简易组网 G0IP”通联设备,提供“刷流水”“代转账”“跑分”等转移赃款服务,成为诈骗分子的“工具人”和“帮凶”,受到了法律的严惩。为有效遏制电信网络诈骗案件高发态势,切实保护广大人民群众的财产安全,按照“全民反诈在行动”集中宣传月活动要求,围绕“警惕诈骗新手法,不做电信诈骗工具人”活动主题,坚决防止群众误入诈骗陷阱成为“替罪羊”,系列宣传活动新高潮,持续浓厚“全民反诈、全社会反诈”浓厚氛围,邯郸市反电信网络诈骗中心发出如下倡议:

一、争当反诈防骗的践行者。自觉增强防范意识和识别能力,主动学习防范电信网络诈骗相关知识,拒不参与电信网络诈骗违法犯罪活动。在日常工作和生活中,注意保护个人信息和名下“手机卡、银行卡”;不要随意注册、填写身份证号、手机号、银行卡号等个人信息;不要轻信来历不明的电话和手机短信,不要轻易向陌生人透露银行卡密码、短信验证码等;不要向陌生人提供银行账号,不要接收来历不明的资金,更不要向陌生人转账汇款,坚决守牢“钱袋

子”。

二、争当反诈防骗的宣传者。在加强自身防范的同时,主动分享防骗知识,敦促家庭成员和亲朋好友提高警惕,增强识别和防范能力,既要做到“不被骗”,更要做到“不参骗”,绝不给违法犯罪分子任何可乘之机。鼓励身边的群众和家人积极参与反诈宣传,营造全民参与、共同抵制电信网络诈骗的浓厚氛围。

三、争当反诈防骗的战士者。紧绷反诈防骗之弦,主动同电信网络诈骗违法犯罪行为作斗争,发现电信网络诈骗线索及时向公安机关举报,坚决揭发电信网络诈骗违法犯罪行为,共同铲除犯罪滋生土壤。当遭遇诈骗或听到亲戚朋友被骗的消息时,全力配合公安机关开展侦查破案、预警见面劝阻等工作。

四、争当反诈防骗的引导者。呼吁全市各企事业单位、各社会团体、各企业商户、各爱心人士等社会力量积极配合公安机关参与到群防群治志愿活动中,为反诈防范宣传贡献绵薄之力,共同弘扬社会正能量,切身增强人民群众“防骗免疫力”,坚决不碰“参骗高压线”。

倡议书最后说,全民反诈,你我同行!让我们积极行动起来,发动家人、邻居、朋友共同加入反诈志愿者队伍,你我同心、反诈同行,用实际行动筑起防范电信网络诈骗的“铜墙铁壁”!

反诈专栏

邯郸银行各支行积极开展业务技能提升工作

本报讯(杨婧)为进一步提升员工业务素质和工作能力,努力打造业务精湛、本领过硬的员工队伍,提升全行内部管理和服务水平,推进各项工作高质量发展,近期,邯郸银行多个支行积极开展业务技能培训和相关技能比赛。

总行运营管理部负责同志带领业务骨干对永年3个支行的会计工作进行了全面深入的指导,针对支行会计工作中存在的问题和不足,现场给予悉心指导和整改建议,表示部门将与支行进一步加强沟通,随时解答支行在日常工作中遇到的疑难问题,以不断促进支行会计工作规范化,提升员工的风险防控意识和业务水平。

保定恒祥大街支行围绕老年客户的需求,通过认真调研、积极谋划,组织开展了适老化服务培训,深入剖析了老年客户在办理业务时的难点和痛点,针对日常工作中遇到的问题,一一进行了讨论和解决,增强了员工的适老化服务能力和应对突发状况的处置能力。培训结束后,支行还在营业大厅内放置了放大镜、

轮椅、老花镜以及大字版的常办业务手册,进一步方便了老年客户。

滏河大街支行利用班后时间召开服务专题会议,通过观看员工业务办理监控录像,从中查找问题,总结经验,提升服务,并就下一步做好服务工作提出具体要求:一是充分认识服务工作既是系统工程,又是基础工作,要围绕客户服务标准狠抓落实;二是利用晨会、夕会开展服务流程学习和演练,持续做到以标准化流程服务客户;三是坚持员工自查与监督检查相结合,持之以恒规范服务工作,提升服务质量;四是支行上下联动,相互配合,形成合力,切实将“客户无过错,服务无止境”理念落到实处。

农林路、学院路、武安、武安富强街、武安桥西、光明北大街、保定白沟等多个支行,积极组织开展业务技能和理论测试。测试内容涵盖了会计理论知识和票币计算、字符录入、手工点钞等项目。支行员工认真准备、沉着发挥,形成了以测促学、以学促干的良好氛围。

提升服务水平

李璇

随着金融行业的不断发展,银行作为金融服务的重要载体,其服务水平的高低直接关系到客户的满意度和忠诚度。如何更好地提升银行人员的服务水平,成为当下一个重要课题。因此,加强合规文化建设,提升银行工作人员的服务水平,成为银行发展的重要一环。

增强服务意识,树立以客户为中心的理念。银行工作人员应首先树立正确的服务理念,将客户的需求和满意度放在首位。这就要求银行工作人员具备高度的责任心和敬业精神,始终以客户的利益为出发点,积极主动地为客户提供优质服务。

加强专业技能培训,提升服务能力。银行工作人员的服务能力是其服务水平的基础。银行应定期组织各类培训活动,培训内容可以包括金融知识、业务流程、沟通技巧等方面,通过定期培训和学习,使银行人员具备扎实的专业基础和良好的服务意识。同时,鼓励工作人员参加行业交流和学术研讨,拓宽视野,增强创新能力。

注重个性化服务,满足客户需求。不同客户有不同的需求和期望,银行工作人员应关注客户的个性化需求,提供差异化服务。例如,针对老年客户,可以开设专门的老年服务窗口,提供贴心的服务;对于年轻客户,可以推广线上服务,提供便捷快速的金融解决方案。

加强团队协作与沟通,提升整体服务水平。银行工作人员之间应加强团队协作与沟通,形成合力,共同提升服务水平。通过定期的团队建设和沟通活动,增强团队凝聚力和向心力;同时,鼓励工作人员之间互相学习、互相帮助,共同提高服务技能和服务水平。

总之,提升银行人员的服务水平是一个需要不断努力和持续改进的过程。只有通过合规文化建设,不断加强培训,注重个性化服务,增强团队意识等措施的综合应用,才能真正实现服务水平的提升,为银行赢得更多的客户和市场份额。

(作者单位:邯郸银行保定建国路支行)

合规企业建设

则。

银行不仅是服务行业,更是一个高风险行业。防范风险,规避风险,合规操作始终是银行行业对每一位员工的要求。合规对于银行的发展至关重要,是银行管理的核心,也是各项业务开展的基础保障。

银行规范操作无处不在,它不仅在前台柜员的每一笔业务操作中、信贷人员每一笔放贷审批中,也

在各部门的严谨管理中,还与我们的思想融为一体,伴随在工作的每一个环节。

风险无小事,合规记心中。合规不仅仅是一句口号,而是要把规章制度刻在心里。作为银行一线员工,每天都与金钱打交道,更应不断强化自我约束力,怀敬畏之心,将合规行为自觉化,强化风险意识,拒诱惑于门外。要抵得住诱惑,保持清醒的头

合规牢记心中

侯佳欣

则。

银行不仅是服务行业,更是一个高风险行业。防范风险,规避风险,合规操作始终是银行行业对每一位员工的要求。合规对于银行的发展至关重要,是银行管理的核心,也是各项业务开展的基础保障。

银行规范操作无处不在,它不仅在前台柜员的每一笔业务操作中、信贷人员每一笔放贷审批中,也

仅是给我们画“框架”,而且给我们办理业务指明了方法。万变不离其宗,我们处理各种业务都要在“框架”内,有章可循、有据可依。只有强化制度学习,打牢理论基础,合规操作才能形成习惯,推动银行业务平稳运行。在工作中,我们要坚持把规章制度和业务流程的学习放在首位,多学、多想、多思考,手勤、脚勤、脑勤,不断提高自身的素质,积极参与合规文化建设,确保把合规融入日常工作之中,坚决杜绝违规事件的发生。

(作者单位:邯郸银行鸡泽支行)