

# 我省公布二季度银行业务投诉

□本报记者 刘文静

日前,河北银保监局公布2021年第二季度全省银行业消费投诉情况,数据显示2021年第二季度,河北银保监局及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉1309件(剔除不纳入消费投诉行业通报件数量)。其中,涉及大型银行573件,占银行业消费投诉总量的43.77%;城商行312件,占比23.83%;非银机构180件,占比13.75%;股份制银行135件,占比10.31%;农村中小金融机构108件,占比8.25%;政策性银行1件,占比0.08%。

## 大型银行投诉量超过其他

2021年第二季度,大型银行投诉量中位数为100件。股份制银行投诉量中位数为9件。城商行投诉量中位数为4件。农村中小金融机构投诉量中位数为2件,非银机构

投诉量中位数为22件。大型银行投诉量远远超过其他。

在平均每千营业网点投诉量的对比中,2021年第二季度,大型银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为122件/千营业网点。股份制银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为146件/千营业网点。

## 贷款类投诉占到半数以上

银行业消费投诉反映的主要问题有三个方面:贷款、储蓄和信用卡业务。

2021年第二季度,全省贷款类业务投诉701件,占银行业消费投诉总量的53.55%。其中,大型银行253件,占大型银行消费投诉总量的44.15%;城商行124件,占城商行消费投诉总量的39.74%;非银机构176件,占非银机构消费投诉总量的97.78%;股份制银行75件,占股份制银行消费投诉总量的55.56%;农村中小金融机构

73件,占农村中小金融机构消费投诉总量的67.59%。

储蓄类业务相对较少。2021年第二季度,全省储蓄类业务投诉241件,占银行业消费投诉总量的18.41%。其中,大型银行167件,占大型银行消费投诉总量的29.14%;城商行31件,占城商行消费投诉总量的9.94%;农村中小金融机构24件,占农村中小金融机构消费投诉总量的22.22%;股份制银行16件,占股份制银行消费投诉总量的11.85%;非银机构2件,占非银机构消费投诉总量的1.11%;政策性银行1件,占政策性银行消费投诉总量的100%。

信用卡业务投诉也较为集中。2021年第二季度,全省信用卡业务投诉176件,占银行业消费投诉总量的13.45%。其中,城商行138件,占城商行消费投诉总量的44.23%;大型银行25件,占大型银行消费投诉总量的4.36%;股份制银行13件,占股份制银行消费投诉总量的9.63%。

△动态

## 工银安盛人寿河北分公司积极投入“金融知识普及月”活动

为了提高广大人民群众金融素养,切实保护金融消费者合法权益,工银安盛人寿河北分公司积极响应监管部门号召,从2021年9月1日起,在全省范围内开展“金融知识普及月,金融知识进万家,争做理性投资者,争做金融好网民”活动,通过多种宣传形式开展金融知识普及教育,增强消费者风险防范意识,共同抵制网络金融谣言和金融负能量。

活动期间,工银安盛人寿河北分公司积极与工商银行推广联动,利用工商银行网点较多、客流量大的优势,积极与工商银行联合开展宣传教育活动,宣传金融知识,普及红色金融史学习,做到“学党史、悟思想、办实事、开新局”。同时通过“进社区”活动,在公园、生活区等老年人较为聚集的地方,向老年人加强提示和宣传,提高老年人防骗意识和自我保护能力。

廊坊及秦皇岛机构在学校门口发放行业协会发放的宣传材料,为学生及家长普及金融知识。

工银安盛人寿河北分公司还充分利用线下资源,在省内各办公营业场所设置金融知识宣传教育专区及服务标识,配置宣传设施和宣传资料,张贴活动宣传海报、滚动播放活动口号。同时加强渠道销售团队经营行为规范培训,传播“金融好网民”理念,强调在日常销售过程中,积极引导保险消费者理性选择、正确使用金融产品和服务。

“金融知识普及月”只是一个起点,未来,工银安盛人寿将持续履行金融机构职责,全面普及金融知识,助推行业规范长效发展,满足消费者日益增长的金融知识需求,不断提升金融消费者的金融素养。

(高亚丽)



△图说业界



■9月25日,裕彤国际体育中心的足球场上,300多名省会足球少年,参加了由友邦人寿保险有限公司石家庄营销服务部主办的2021友邦保险青少年足球训练营石家庄站的活动。友邦保险作为一家拥有百年历史的保险品牌,多年来积极以各项举措助力中国青少年足球事业的发展。自2014年开始,友邦即携手中国青少年发展基金会成立“友邦青少年足球发展项目”,旨在提升中国青少年足球基础,助青少年圆足球之梦。友邦保险不仅希望借助足球这项运动促进孩子们健康成长,锤炼意志,同时也希望把“健康长久好生活”这一品牌承诺传递给更广泛的人群。(刘玲)



■阳光财险9月份积极开展“金融知识普及月 金融知识进万家”宣传活动。通过公司官网、官微、“车生活”APP等线上渠道,宣传金融知识和保险服务等相关内容;同时在公司1700余家机构和营业场所,多种形式宣传,现场解答消费者关注的保险消费问题。图为9月8日,阳光财险工作人员在桥西区元南社区现场宣传。(赵芸蕾)



■为切实做好重点人员的摸排检测和健康管理工作,进一步提高员工对于核酸检测工作的认识,矿区联社从8月初开始,每周组织员工进行核酸检测。9月18日完成第八轮核酸检测工作。截至现在,核酸检测人员结果全部显示为阴性。该联社作为窗口单位,接下来还会定期组织员工进行核酸检测工作优化全员核酸检测方案,做好疫情防护保障工作。(孙晓义)



■2021年9月初,民生银行沧州黄骅支行积极组织,通过多种方式开展金融消费者权益保护宣传活动。立足网点,充分发挥金融教育示范基地作用。走进社区,聚焦金融宣教与适老服务相结合。走进校园,拓宽学生们的金融素养和风险防范覆盖面。提高群众金融知识认知和风险责任意识,有效防范金融风险,维护金融安全。(孙旭旭)