

# 我市银行业启动“金融消费者权益日”活动

## 负债消费需“量力而行”，28/36经验法帮你划定警戒线

□记者 王会静

本报讯 记者昨天从中国人民银行平顶山市中心支行获悉，为提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力，构建和谐的金融消费环境，迎接即将“3·15国际消费者权益日”活动，我市金融系统昨天起启动了“金融消费者权益日”宣传活动。

### 金融消费者享有八项基本权利

根据2015年11月13日国务院办公厅发布的《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，金融消费者享有财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等八项基本权利。

人行平顶山市中心支行有关人士介绍说，这是我国首次从国家层面面对金融消费者权益保护进行具体规定。为切实保障金融消费者的合法权益，2016年，根据《银行法》《消法》《商业银行法》《网络安全法》及上述指导意见，中国人民

银行印发《金融消费者权益保护实施办法》，规定了信息披露、营销禁止、格式条款和个人信息保护等与金融消费者利益密切相关的保护条款。

### 运用杠杆消费 28/36经验法划定负债警戒线

近年来，随着消费观念的变化，为了买房、买车或购买高档消费品，不少个人或家庭通过运用负债（杠杆）提前满足需求，提升了生活品质。但难免有人因过度负债陷入“拆东墙补西墙”的债务怪圈，甚至铤而走险陷入非法的高利贷，最终造成个人失信，成为“老赖”，给个人和家庭带来巨大的伤害。

人行平顶山市中心支行有关人士表示，运用杠杆消费是正常的经济金融现象，但需量力而行，个人和家庭要学会跟踪和评估自身的债务水平，养成防患于未然意识，手中留有应对重大外部冲击（如失业、事故等）的高流动性资产。市民可以采用28/36的经验法则为自己的负债划定一个警戒线。

据介绍，28/36的经验法则指个人或家庭的房产相关支出（包括房贷还款、物业管理费等）不超过同期收入的28%；总的负债（房产相关支出+车贷+信用卡负债+网络小额贷款+其他负债）不超过同期收入的36%。将负债控制在这个水平以内，个人或家庭在日常生活不会有明显压力。

举个例子，如市民李先生个人年收入5万元，那么按照这项规则，每年他的房产相关支出不超过14万元或每月不超过1167元；其他个人负债每年不超过4000元或每月不超过333元，就不会有明显的压力。如果李先生能够获得30年期、每年固定利率5.5%的房贷条件，那么李先生的合意贷款（符合经济信贷政策意图的贷款）总额在20万元左右。如果李先生个人税后年收入10万元，那么他的合意贷款总额为41万元。不同收入水平对应的贷款总额也不尽相同。当然，负债警戒线还要综合考虑个人贷款条件变化、年龄、现有资产、储蓄及消费习惯、就业稳定程度、职业前景等因素。

## 工行利用大数据 有效保护客户“钱袋子”

本报讯 去年，中国工商银行运用自主研发的“融安e信”大数据反欺诈系统帮助客户防范电信诈骗近8万笔，避免客户损失24亿元。截至目前，“融安e信”已累计拦截电信诈骗25万笔，为客户挽回财产损失58亿元，有效保护了客户的“钱袋子”。

据工商银行相关负责人介绍，互联网环境下金融诈骗高发，对客户资金安全和交易安全构成了严重威胁。为此，工行充分发挥金融专业和信息科技优势，于2013年自主研发投产了“融安e信”大数据反欺诈系统。工行与公安机关共建电信诈骗风险信息库，收录了来自行内外的各类风险客户和账户信息，并与全行相关业务系统对接应用，形成集信息采集、风险预警、监测分析和主动控制为一体的全方位外部欺诈风险管控平台。通过“融安e信”，工行准确识别具有电信诈骗风险的账号，提前拦截汇款等风险交易，为客户

提供了保护屏障。

目前，工行运用“融安e信”对风险账户进行了全渠道布控，对所有通过工行网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助终端等渠道进行的转账汇款交易进行即时筛查，及时向客户提示风险，对电信诈骗实时自动预警，从源头上降低了电信诈骗得逞的概率。

同时，“融安e信”还被越来越多地推广到社会公众和金融同业，促进了全社会金融安全水平的提升。其中，工行联合公安机关推出了“融安e信（公益版）”，公众通过手机APP即可免费、方便地查询电信诈骗风险信息，在转账汇款前快速识别待转账的账号是否存在电信诈骗风险。截至目前，“融安e信（公益版）”查询量已超过1700万次。工行与100多家国内外金融同业共享“融安e信”风控体系，为更多的银行客户提供了防范电信诈骗的技术支持。

（王水记）

## 中国银行平顶山分行开展学雷锋主题活动

本报讯 为了传承弘扬新时代雷锋精神，履行中国银行社会责任，践行公众教育服务工作，树立良好的社会形象，中国银行平顶山分行团委3月3日联合舞阳钢铁有限公司在舞钢市举办“中国银行”杯河钢舞钢第二届十佳（优秀）青年志愿者颁奖仪式。

当天上午，舞钢公司党委书记陈英杰、各部门部长、工会及团委书记，中国银行舞钢支行行长谢玉伟、平顶山分行团委委员参加了此次活动。活动开幕式上，谢行长表示，中国银行将积极开展各项志愿服务活动，投身公益事业，提供金融服务，传承雷锋精神，倡导时代新风。

该行青年志愿者在寺坡步行街为居民提供了咨询反假币宣传等系列志愿服务。来自舞钢公司、中国银行的青年志愿者，提供了免费测量血压血糖、修锅补盆、手机软件下载、义务剪发、理财咨询、反假币反洗钱宣传等系列志愿服务。



务。此次活动深受群众欢迎，社会反响良好。

本次学雷锋主题活动，中行不仅送出一份金融安全知识，传递出

一份关爱奉献之心，而且将中行人乐于助人，争做雷锋传人的金好形象深深植入百姓心中。

（渠运兴）

## 工行银行卡新春假日交易额突破7000亿元

本报讯 春节、元宵节期间（2月4日至19日）客户使用工行卡消费额再创新高！相关数据显示，客户使用工行卡产生的交易金额突破7000亿元，较去年同期增长53%。其中，客户通过各渠道使用工行借记卡交易的金额超过6200亿元，较去年同期增长67%。

工商银行相关负责人表示，针对假期居民旅游、购物、餐饮、休闲、娱乐、交通通行等各类假日消费需求高涨的特点，工行围绕“便民、惠民”主题，积极创新扩容银行卡服务、优化用卡环境，为居民节日消费提供了高品质、高附加值的支付服务。

其中，客户使用“工银e支付”可进行便捷支付，方便、安全、全网通用，如在国航等航空网站购买机票、12306网站购买火车票等，使用“工银e支付”即可轻松付款。在“融e购”电商平台，工行准备了大量优质年货，提供特价机票供客户选择。工银信用卡开展了“爱购新春”活动，客户可以享受在北京、苏宁、美团点评、本来生活、途牛、滴滴、日上免税店、温德姆酒店等消费低至5折的优惠，在前门北京坊12家商户享受满300立减100的优惠。在境外，工行携手携程全球购

来高至16%返现优惠；在香港海洋公园、大英博物馆、大都会博物馆等全球各品类十大Top商户，客户可享受低至6折优惠，大大提升了持卡人的用卡意愿。

在用卡安全方面，工行通过“工银智能卫士”为客户的资金安全提供保障。客户可通过账户安全检测随时了解账户安全状况，并通过夜间锁、地区锁、境外锁等账户安全锁功能提升账户安全等级。与此同时，工行还为所有客户提供24小时高风险监控服务，为客户账户及资金交易保驾护航。

（王水记）

## 传导奉献理念 提升服务质效 农行倾力打造金牌服务

本报讯 2月28日，在农行河南省分行召开的“擦亮农行招牌，打造金牌服务”表彰会上，农行鲁山县支行东关分理处作为农行平顶山分行唯一的“金牌网点”，在会上做了题为《弘扬雷锋精神，打造金牌服务》的典型发言。

一直以来，农行平顶山分行高度重视企业文化建设，建立了以制度文化和雷锋精神有机结合的特色企业文化，把雷锋精神融入业务经营和管理中去，把企业文化服务提升到了奉献社会的高尚品位，企业化管理升华到了自我约束的境界，制度化硬性约束变为员工自主自发的行动。

该行在“擦亮农行招牌，打造金牌服务”“三线一网格”创建和运营工作“每周一星”等活动中，把“学习雷锋，乐于奉献”作为活动的重要元素注入其中，还在辖区各县区支行营业室大厅设立了“学雷锋服务岗”，值班人员为客户提供宣传、咨询和帮助等零距离服务。这些举措使行风行貌出现了喜人变化，处处洋溢着雷锋精神气息，好人好事

层出不穷。

前不久，一位行动不便的老人来到农行卫东支行营业部办理业务。营业部主任刘清华赶忙前去搀扶他坐下，给他端来了茶水。协助老人办理完业务后，刘清华又把他送上了公交车。老人感动地说：“我今天在农行遇到雷锋了。”

近日，一位60多岁的女性客户在农行宝丰县支行南大街分理处营业窗口取了退休工资后，坐在大厅的长椅上休息，突然感到呼吸困难，非常难受。细心的大堂经理范艳晓急忙喊来主任周向生，询问得知这位客户患有心脏病后，周向生一边让范艳晓打120急救电话，一边让客户平躺在座椅上。不一会儿，救护车赶到了，医护人员对病人进行了简单施救后，在范艳晓等人的帮助下，把病人抬上了救护车。病人转危为安后，对该行感激不已。

该行工作人员在服务中认真了解客户变化，不断提升质效，从而为客户提供贴心、温馨的服务，受到了客户赞誉。

（陈海 边钢领）