

# 依法理性维权 远离“代理退保”

本报融媒体记者 霍天艳



“因受疫情影响，我资金紧张一时交不上续保费用，便咨询了一下能否退保，没想到我刚咨询完不久，就接到一个人打来电话，说让我之前的保险，可以帮我全额退保，但要按退保金额收取20%手续费，如果想办理必须先支付定金1000元。”家住梁园区的韩女士告诉记者，“尽管心动，但听到要支付定金，我便想起了新闻里说的‘代理退保’的风险，赶紧打电话给保险公司核实情况。经过求证，我最终没有办理，避免了损失。”

韩女士的遭遇不是个案。去年，中国银保监会就“代理退保”等乱象发布了相关风险提示。当前，仍有一些不法分子以

购买所谓“高收益”理财产品，甚至截留侵占消费者退保资金，暗藏集资诈骗风险。此外，消费者如受蒙骗退保正常的保险合同，不仅丧失风险保障，未来再次投保时，由于年龄、健康状况的变化，可能面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。三是不法代理维权组织取得消费者委托后，会要求消费者提供身份信息、通讯信息、家庭住址、银行账户、保险合同等敏感信息，以“解决债务”“修复征信”等说辞骗取银行卡账户、密码、验证码等信息，个人信息存在被恶意使用、违法泄露或买卖、盗刷或转账等风险。

如果购买保险产品后有维权需求，应该怎么办？“消费者如果想要退保，应当选择正规渠道。可以直接与金融机构协商解决，协商不成可通过保险行业纠纷调解组织化解，或向金融监管部门反映，还可以向人民法院提起诉讼。”陈桂莲建议，消费者对金融产品或服务有疑问，应通过正规渠道提出合理诉求或者用法律武器维护自身权益，不轻信“代理退保”“代理维权”等虚假承诺，拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投

诉。如果发现合法权益受到不法行为侵害，应及时向监管部门或公安机关反映，保护自身权益。

针对“代理退保”“代理维权”的风险，市保险行业协会也发布了风险提示，提醒消费者远离“代理退保”“代理维权”等不法行为侵害。同时，市保险行业协会也发挥协调监督作用，具体到行业经营上，号召商丘保险业采取相关措施，尽力遏制“代理退保”这种不法现象的蔓延。要解决前端的销售误导，保险代理人需要给消费者讲清讲透不同保险产品条款设计、收益分配、费用扣除等方面的不同特点，尤其是对有理财属性的保险产品，让消费者在充分了解产品后自愿投保，从源头上降低退保风险。后端的客户服务和理赔也要同步高效配合，重点关注每一个可能出现退保的环节，并及时化解风险。要利用金融科技更智能的管控风险。比如可以在保护好消费者权益和规范好保险销售行为的前提下，运用新技术为保险销售提供更多可回溯手段，让“代理退保”无空可钻，彻底斩断代理退保的黑手。

## 人民币残损怎么办 银行·票面剩四分之三以上可全额兑换

本报融媒体记者 霍天艳 实习生 范璐

“这些钱被家里的小孩撕坏了，不知道能不能兑换？”近日，市民刘女士来到我市一家农行网点内，询问残损人民币的兑换事宜。该行工作人员通过检查确定这些残币符合兑换要求，不一会将兑换好的纸币交到刘女士手中。

随着移动支付的普及，人民币现金在日常生活中的使用率逐渐减少，但人民币被损坏的情况仍有发生。人民币缺边少角，或者因火灾、受潮等原因变形受损，我们该怎么办？其实残缺人民币是可以到银行去兑换的，下面跟记者一起来了解一下残缺污损人民币的兑换标准。

记者从多家银行了解到，目前各个金融机构兑换残缺污损人民币是根据《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》（以下简称《兑换办法》）进行的。该办法是中国人民银行根据《中华人民共和国中国人民银行法》和《中华人民共和国人民币管理条例》制定的，兑换办法中所称残缺、污损人民币是指票面撕裂、缺损、或因自然磨损、侵蚀、外观、质地受损，颜色变化，图案不清晰，防伪特征受损，不宜再继续流通使用的人民币。

残缺人民币兑换标准中分为“全额”“半额”，《兑换办法》第四条规定：“能辨别面额，票面剩余四分之三（含四分之三）以上，其图案、文字能按原样连接的残缺、污损人民币，金融机构应向持有人按原面额全额兑换。能辨别面额，票面剩余二分之一（含二分之一）至四分之三以下，其图案、文字能按原样连接的残缺、污损人民币，金融机构应向持有人按原面额的一半兑换。纸币呈正十字形缺少四分之一的，按原面额的一半兑换。”

记者从农行商丘分行了解到，残币兑换在实施过程中具体分为以下几点：1.票面残缺不超过1/5者，其余部分的图案、文字能照原样连接的全额兑换。2.票面污损、焦黑、水湿、油浸、变色，但能辨别真假的，票面完整或残缺不超过1/5的，票面其余部分图案、文字能照原样连接的全额兑换。3.流通过程中磨损受到损伤的硬币，只要能辨别正面的国徽或背面的数字，也可持向银行部门全额兑换。4.票面残缺1/5以上至1/2，票面其余部分的图案、文字能照原样连接的，应持向银行营业部门照原面额半额兑换，残币不能再流通使用。

是不是所有的残缺污损人民币都可以兑换？记者采访得知，并不是所有的都可以兑换，以下几种情况就不能进行兑换：1.兑付额不足一分的不予兑换。2.票面残缺1/2以上者不予兑换。3.票面污损、焦黑、水湿、油浸、变色不能辨别真假者不予兑换。4.故意挖补、涂改、剪贴、拼凑、揭去一面者不予兑换。

那些被兑换的残缺、污损人民币会被如何处理？农行商丘分行相关负责人表示，残缺、污损人民币持有人同意金融机构认定结果的，对兑换的残缺、污损人民币纸币，金融机构应当面将带有本行行名的“全额”或“半额”戳记加盖在票面上，然后对兑换的残缺、污损人民币纸币，银行会当面使用专用袋密封保管，并在袋外封套上加盖“兑换”戳记。

记者提醒，如遇金融机构拒绝办理残缺污损人民币兑换的情况，不要着急，可以与工作人员好好沟通，《兑换办法》中明文规定“凡办理人民币存取款业务的金融机构应无偿为公众兑换残缺、污损人民币，不得拒绝兑换。”

## 特色金融产品展列 (工行篇)

联合推荐：商丘市金融工作局 商丘日报报业集团

### 为百姓提供便捷金融服务

近年来，工行商丘分行积极贯彻国家乡村振兴战略部署，围绕总行“科技驱动、价值创造”思路方针做文章、秉承创新赋能的发展理念，坚持创新金融服务，利用以“兴农通”APP为代表的多款优势金融产品，服务乡村振兴，推动农村繁荣发展。

“兴农通”APP是工商银行通过实施城乡联动战略并发挥强大金融科技优势，将现代金融服务下沉至更多县乡村的有益尝试，也是为“三农”客户提供更加人性化、智能化数字金融服务的积极探索，是一款充分利用行业技术优势契合国家战略方针、服务广大群众的产品，通过该产品的移动金融服务，将现代金融服务更精准、更广泛地下沉至县乡村，极大地提升支持乡村振兴的服务能力。

“兴农通”APP通过线上提供“普惠服务、民生服务、乡村服务、网点服务”四个金融服务的主窗口，能满足不同金融服务需求的群众都能从线上获取相应的精准服务支持，为广大客户打造开展一站式获取多种金融与非金融服务的移动“超市”，享受政务民生等各种生态场景服务的网上平台。在普惠金融方面，“兴农通”APP面向新型农业经营主体、农村个体工商户等客群，结合“兴农撮合”等活动，提供“兴农贷”普惠融资、供应链金融、商贸信息、交易撮合、产品销售等服务。在民生服务方面，该产品面向乡村居民、返乡养老人员等客群，提供办卡、查询、缴费、数字人民币、学农技、地方特色场景等民生服务。在村务服务方面，“兴农通”APP通过村委会、农村集体经济组织成员、村民等客群，依托“数字乡村”综合服务平台，提供基层党建、移动办公、信息公开、乡风积分、民主投票等服务。在网点服务方面，该产品为客户提供业务办理、金融知识宣传、产品推介、营业网点预约等服务。

目前，工行商丘分行一方面以网点大屏、社区数字媒介、微信、网点折页、桌牌、易拉宝等渠道进行全方位宣传推广工作，另一方面组建外拓小队前往周边村镇向村民宣传融e行、社保卡等基础性产品，为村民宣传普及“兴农通”APP的重点功能，受到广大“三农”客群热烈响应，取得良好效果，成为工行商丘分行服务乡村振兴、科技赋能金融的拳头产品。

## 落实防疫措施 筑牢坚固防线

中原银行商丘分行

### 志愿者积极投身疫情防控一线

本报融媒体记者 霍天艳 清明节假日期间，在紫荆路凯旋小区、睢阳区建行家属院等十余个小区，总能看到一抹亮丽的“中原志愿红”，对过往的居民认真进行测温、扫码和登记……

记者从中原银行商丘分行获悉，为加强疫情防控，帮助连日奋战在疫情防控一线的社区工作人员减轻压力，该行党员志愿者主动对接新城街道办事处、客户的儿女表达了对工作人员感激之情。刘婷告诉记者，当天上午，一名客户匆匆地来到银行，见状她便上前询问情况。了解得知，客户姓刘，急需为其母亲取钱，但发现母亲的存折不能办理取款业务，因母亲年龄较大，又患病卧床不能自理，无法来支行办理业务。

了解情况后，刘婷告诉刘女士：“你别着急，我们可以上门服务。”随后，刘婷立即查询了刘女士的母亲存折不能办理取款的原因。原来刘女士的母亲一直没有来支行办理业务，造成信息缺失和未及时更新，需要对缺失信息补录后才能办理。得知这种情况，刘婷、齐建



志愿者在睢阳区建行家属院检查居民行程码。常学良 摄

行为助力当地疫情防控，采购200余箱方便面前往永城市住房保障局、永城市房投保障房开发建设管理有限公司、益民小区等50多个单位及小区，助力疫情防控，慰问一线工作人员。

中原银行商丘向阳支行

### 上门核实业务 服务感动客户

成主动请缨，前去客户家中办理核实业务。工作人员来到老人家中，看到老人躺在床上，旁边还有吸氧设备。他们准备好移动设备，为老人耐心办理核实，在签字时老人比较紧张，手在发抖，刘婷安慰老人不要紧张，和正常柜台办理业务一样，等老人情绪稳定后让老人签字，成功完成信息补录和更新业务。老人听到刘婷说“业务已能正常办理”后，脸上露出了笑容。刘女士也不停地感谢，并表示会尽快携带手续为母亲办理补折业务。

近年来，中原银行商丘向阳支行秉承以客户为中心的服务理念，不断加强服务意识，客户的需求就是支行服务要达成的目标，从客户的实际情况出发，从细节着手，想客户之所想，急客户之所急，尽心尽力为客户服务，切实让客户感受到支行的温度。此次，通过上门核实服务，解决了客户的燃眉之急，得到了客户的信任和支持。

中原农险宁陵县营销服务部

### 开展“围村”一亩田销售活动

本报融媒体记者 霍天艳 实习生 范璐 通讯员 李赛赛 为扎实推进惠农网建设，锻炼员工和惠农网专员的展业能力，2月10日至3月30日，中原农险宁陵县营销服务部开展多场“围村”一亩田销售活动。

中原农险宁陵县营销服务部相关负责人告诉记者，惠农网建设是公司布局“三农”市场，全面实现稳农促商、农商联动的重大战略举措，是农险招标对服务体系建设的硬要求，是公司深耕“三农”的硬支撑，也是公司综合金融服务的硬实力。此次活动通过展业前培训，员工两两组合，进行“围村”准备，即团队队长提前和村委会沟通，取得村委会的支持，展业资料准备推进。

记者了解到，此次活动该公司主要展业险种为种植业工人团体意外伤害保险，本次活动共计出单17235户，保费收入276957.81元，为农户送去了2.24055亿元风险保障。

夏邑农信联社

## 金融帮扶“贷”动乡村经济

在 习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——乡村振兴在行动

本报融媒体记者 霍天艳 实习生 范璐 通讯员 刘奎洪 洪玉洁 4月1日，夏邑县北镇乡仇庄村的温室大棚经营者陈亚伟，在大棚里忙活着种植黄瓜。以前他是种植西瓜大棚的，因种植西瓜两年之后土地需轮作，又不想去外地发展，陈亚伟决定和几个村民一起发展温室大棚黄瓜，还专程赴山东学习种植黄瓜的先进经验，又请来专业技术人员前来指导，但建造温室大棚造价高，资金短缺让他们犯了难。

“多亏夏邑农信联社的‘农业振兴贷’提供30万元信贷资金，年利率6.78%，低于信用社其他类信贷产品利率33.22%，解了我们的燃眉之急，这下心里有底

了。”现在陈亚伟自己经营了两个黄瓜棚，每次都是联系客户经理准时结息，逢人就说是信用社的助农贷款帮了他。

当前正值春耕备耕关键时期，为切实做好春耕备耕工作，夏邑农信联社克服疫情影响，积极发挥“支农主力军”作用，抢抓有利时机，打响春耕资金支持战役。

作为农业政策性银行，夏邑农信联社有力支持春耕备耕。春季是全年农业生产的关键节点，夏邑农信联社进一步提高对春耕备耕金融服务工作的重要性及紧迫性，主动送政策、送资金、送服务，在服务“三农”中体现责任担当，全力促进农业生产稳定发展，为实现全年农业丰收、落实乡村振兴战略提供有力支撑。

针对今年春季气温低，立足防寒保苗等情况，该联社抓关键、突重点，确保春耕备耕工作深入推进，按照“思想落实、部署落实、责任落实、目标落实、督查落

实”的要求，组织辖内员工主动深入到村社农户、田间地头，调查了解春耕生产所需资金和农用物资需求状况，及时掌握农村产业结构调整的趋势和动态，摸清农民在农业生产中的新情况、新问题。同时对县城及各乡镇相关涉农部门进行调查，了解今年农业春耕生产的特点和总体情况，春耕物资的准备及资金使用情况，为进一步明确信贷资金投放重点和投放结构理清思路，做到有的放矢。

作为金融助力乡村振兴的主力军，夏邑农信联社围绕县域五大主导产业，在推广“振兴e贷”的基础上，积极加大产品和服务创新，进一步优惠利率，简化手续和流程，加快信贷资金投放，助力春耕备耕，同时加强金融宣传，依托38个营业网点、81个普惠金融服务站，构建覆盖乡村的普惠金融供给网络。该联社在提供贷款服务的基础上，采用“跟踪式”服务，积极洽谈工资代收代付业务，及时为客户开通网银、手机银行业务，使结算渠道更加畅通。对农业龙头企业采取先授信，后信用的贷款方式，最大程度满足新型农业经营主体的资金需求。

截至目前，夏邑农信联社已先后组织信贷人员360余人次，走访农户2280余户，调查了解农民群众9720余人次，汇总梳理春耕生产信息40余条，为支持全县春耕生产，促进农民增收增收打下了坚实的基础，全面助力乡村振兴。

### 金融帮帮团 帮您来维权

为维护广大金融消费者合法权益，《商丘日报》《京九晚报》将征集金融维权案例，解决市民在金融消费中遇到的难题，披露行业不良现象。为了您的权益，请拨打电话联系。

维权热线：0370-2617730  
15690770789

### 交通银行线上抵押贷

交通银行助力中小微企业，全数住房抵押，最高可借1000万元，利率低至三厘二，免评估费，免抵押费，一次授信，十年有效。  
咨询电话：15136005299 13803707556 17838872999 15703709933