

疫情防控期间如何正确使用金融服务



点击链接观看“抗疫消保大讲堂”，获得疫情期间正确使用金融服务小知识。

https://mp.weixin.qq.com/s/DVVC4-JqTB_pga1Wtk3FjQ

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，北京银保监局提示广大金融消费者：在疫情期间正确使用金融服务，切实维护自身健康安全和合法权益。

一、充分利用线上金融服务渠道办理业务

目前金融机构官方网站、手机 APP、微信公众号等渠道可随时提供生活缴费、转账支付、投资理财、贷款归还、保险

业务咨询及办理等金融服务，建议广大金融消费者充分运用各类线上渠道办理金融业务。抵京前 14 日内，离开疫情高发地区或者有过疫情高发地区人员接触史的金融消费者，应按规定接受医学观察或者居家观察，自觉做到不外出，不前往金融机构营业网点办理业务。

二、优先选择非接触式业务办理方式

如确需前往金融机构营业网点现场办理业务的，建议广大金融消费者优先选择 ATM 机、超级柜员机、自助填单机、自助回单机、外币兑换机等自助服务设备办理业务；驾驶车辆不慎发生轻微交通事故的，建议立即拍照挪车，保持安全距离，拨打全责方保险公司客服电话，充分利用“互碰快赔”机制，体验高效便捷理赔服务，避免直接接触感染风险。

三、切实做好个人防护措施

对于前往金融机构营业网点现场办理业务的，建议提前与银行网点取得联系，明确网点营业时间、业务办理手续等，通过预约最大限度缩短排队时间，避免多次前往带来潜在风险。在前往金融机构营业网点时，请按疫情防控要求，正确佩戴口罩，尽量选择步行、骑行或乘坐私家车前往。在营业网点现场，请配合金融机构工作人员的公共空间疫情防控工作，做好人员信息登记查验、消毒洗手、体温检测等工作，办理业务期间全程佩戴口罩，同时尽量确保与人之间保持 1 米以上距离，

业务办理完毕后，尽快离开营业场所，避免在银行营业网点长时间停留。回到家中摘掉口罩后，首先洗手消毒，并使用消毒湿巾或 75%酒精对银行卡、身份证、手机、钥匙等物品进行消毒。

四、依法维护自身合法权益

金融消费者因自身合法权益受到损害，向金融机构提出投诉或向北京银保监局进行举报的，应优先通过电话、信件等方式提出，以最大限度减少人员流动聚集，做好疫情防控。北京银保监局将认真办理来电、来信反映事项，并督促金融机构依法及时解决金融消费者合理诉求，切实维护消费者合法权益。

文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站