



以数字化手段优化服务流程,以场景化创新服务守护群众“钱袋子” 农行江苏省分行:金融为民,筑牢消保防线

金融工作要坚持以人民为中心的价值取向,更好保护金融消费者权益,增强服务的多样性、普惠性、可及性。在这一重要理念指引下,农业银行江苏省分行辖内分支机构把“金融为民”写进一线服务,把“消保为民”落到群众最关切的细处、实处,立足地方实际,以数字化手段优化服务流程、以场景化创新提升服务温度、以常态化宣教守护百姓“钱袋子”,一幅“金融活水,润泽民生”的生动画卷正徐徐铺展。

指尖贷款润民生 镇江新区跑出金融服务“加速度”

三月的镇江,春意渐浓。对镇江新区的李女士而言,金融服务的暖意来得更为具体:她通过农业银行掌上银行APP,不到10分钟便成功申请15万元消费贷款,用于父母住房适老化改造和家电添置,一场家庭生活的“微更新”因此得以及时落地。

这样的场景,正是农行镇江新区支行以数字金融服务民生

保障的真实写照。

围绕住房装修、家电购置、教育医疗、旅游出行等消费需求,该行依托掌银APP和PAD渠道,打造“线上申请、智能审批、快速放款”的数字化流程,让群众少跑腿、资金更快到位。

针对重点企事业单位员工推出的“集团e贷”产品,同样体现出金融服务的精准滴灌。

镇江新区某事业单位张先生因子女出国留学急需教育资金,客户经理通过PAD渠道上门办理,当天即完成30万元授信。

数据显示,今年以来,农行镇江新区支行已通过线上平台发放消费贷款超50笔,重点投向住房改造、家电购置、教育医疗等领域。数字金融,正在这里化作可感知的民生保障。

智慧场景进万家 淮安点亮城乡数字金融新生活

“以前缴水电气费,要跑服务大厅排队;现在坐在家就能办,每个月还有优惠。”淮安市“亿力未来城”小区居民嵇女士的一句感慨,道出了数字金融融入日常生活后的切身变化。

农行淮安分行主动融入数字经济发展浪潮,把智慧场景嵌入百姓看病、上学、出行、旅游、停车等生活环节,让金融服务从

“柜台办理”走向“指尖可达”。

围绕“线上银行”建设目标,该行持续推进掌银生态场景建设,截至2025年末,个人掌上银行注册客户已突破170万户,掌银月均活跃客户76万户。与此同时,围绕银校、银医、银政等多元合作,农行淮安分行持续完善“家校通”等综合服务方案,建成互联网有效场景近200个,场景

高频客户达21万户。

更值得关注的是,在服务实体经济和小微经营主体方面,该行通过“农银e贷”、粮农e贷、商户贷以及“微捷贷”“链捷贷”“快捷贷”等产品,让“数据多跑路、客户少跑腿”成为现实。

在淮安,数字金融不再是抽象概念,而是实实在在点亮城乡智慧生活的一盏灯。

清朗消保护万家:南通织密金融安全防护网

如果说数字金融拓展了服务半径,那么消费者权益保护,则决定了金融服务能否真正走进人心。

围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题,农行南通分行把“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动做到了群众心坎上。

在第48个“中国植树节”植树添绿活动现场,市民一边扶苗培土,一边听农行志愿者讲解预约提前还贷、账户安全设置和识别诈骗陷阱知识;在社区、商超、养老机构,农行金融服务小分队用案例讲解和情景模拟,反复提醒老年群体守好养老钱;在大学校园,农行工作人员精心设置金融知识问答区,一问一答的互动中,学生们对个人信息保护、安全

用卡、如何防范“刷单”“套路贷”等金融知识有了更深刻的理解和记忆;在快递站点、环卫工人休息站、网约车司机停车点,工作人员又把宣传课堂搬到新就业群体身边,讲透移动支付安全、三代社保卡就医缴费功能、刷单诈骗防范和征信保护知识。依托数据系统构建精准画像,南通分行实现了宣传内容“千人千面”。

截至目前,该行已精准推送消保内容2000余条,开展专场宣传11场,覆盖群众5000余人。

与此同时,围绕群众急难愁盼问题,该行持续推广“惠农e贷”线上产品,已发放农户贷款超141亿元,并同步落实减费让利政策,优化适老化服务和网点流程,让金融服务既有力度,也有温度。

【记者手记】

从镇江新区的“指尖贷款”,到淮安的“智慧场景”,再到南通的“清朗消保”,三个不同维度的实践,共同指向同一个主题:金融工作的人民性,最终都要落脚到群众的获得感、幸福感、安全感上。以人民为中心,是一次次快速审批、一场场暖心宣教、一笔笔精准投放。正是在这些可触可感的细节中,写下了新时代金融服务最温暖的注脚。

扬子晚报/紫牛新闻记者 路叶

退故障车时“使用补偿费”咋算?

消保委妥善化解纠纷,提供有益参考

新车使用两周就出现故障进店维修,更换配件无效果后又多次维修,应怎样计算“使用补偿费”?经无锡市江阴市消费者权益保护委员会调解,事情得到圆满解决。

通讯员 苏消保
扬子晚报/紫牛新闻记者 马燕
图源 视觉中国



【案情简介】“使用补偿费”之争:实际里程 or 首次进店维修里程?

2025年4月,消费者缪先生向江阴市消费者权益保护委员会投诉称,其于2024年9月在江阴市某4S店购入一辆新车,然而,仅使用两周,车辆便出现异响,经4S店检查,发现变速箱、电机总成、半轴均存在异响问题,4S店随即向厂家申请更换相应配件,但更换后异响依旧,后续虽经多次维修,故障仍未彻底排除,无奈之下,缪先生向4S店提出退车退款诉求。经4S店向厂家申请,厂家同意退车退款,但要求缪先生承担7213元车辆使用补偿费,缪先生对此不认可,坚持要求经营者全额退款。

接到投诉后,江阴市消保委工作人员立即调查核实。经查,缪

先生的车辆因质量问题故障属实,已与经营者、厂家就退车退款达成初步意向,但在车辆使用补偿费方面存在重大分歧。缪先生表示,新车使用两周就出现故障并进店维修,更换配件没有效果后又多次返修,经营者按12902公里的实际行驶里程计算使用补偿费有失公平,同时还要求经营者赔偿交通费、误工费、精神损失费等。经营者则依据“三包法”规定,称车辆使用补偿费计算公式为:补偿费=车价款(元)×行驶里程(公里)/1000(公里)×n(使用补偿系数n不得高于0.5%),经计算缪先生需支付7213元,应退款金额为车价款111800+交强险950-

使用补偿费7213=105537元。

为切实维护消费者合法权益,促使争议双方达成和解,江阴市消保委一方面与经营者展开多轮协商,明确其销售的车辆确实存在质量问题,要求尽可能承担相应的责任;另一方面与缪先生积极沟通,向其详细解读了关于解决此类问题的相关规定。最终,经营者同意按照车辆首次进店维修时的里程数6568公里计算使用补偿费。经重新核算,车辆使用补偿费为3671元,应退款金额为车价款111800元+交强险950元-使用补偿费3671元=109079元,缪先生对此调解结果表示认可。

【案例评析】

依法核算公平调解 妥善化解“使用补偿费”争议

根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》(国家市场监督管理总局令第43号)第二十七条,消费者依照本规定第二十四条第一款规定更换家用汽车产品或者退货的,应当向销售者支付家用汽车产品使用补偿费。补偿费的计算方式为:补偿费=车价款(元)×行驶里程(公里)/1000(公里)×n

(使用补偿系数n不得高于0.5%)。

本案中,消费者与经营者达成退车退款意见后,消费者应当向经营者支付使用补偿费,但在补偿费的额度上存在争议,消保委按照公平公正原则及时与经营者沟通协调,尽量减少消费者损失,保障消费者合法权益。

【律师提醒】

本案为类似纠纷提供有益参考 消费者应妥善保存重要凭证

江苏致邦律师事务所周雷明律师分析,国家市场监督管理总局规定了补偿费计算方法,但该条款未明确在车辆多次维修且存在质量问题的情况下,行驶里程应如何确定。江阴市消保委的处理方式兼顾了双方利益,符合公平原则,也为类似纠纷的解决提供了有益的参考。

他提醒消费者面对类似问题时注意:1.选择正规渠道购车。2.留存证据。妥善保存购车合同、发票、维修记录等重要凭证。及时与经营者沟通协调,并保留沟通记录,如书面函件、录音、微信聊天记录等。3.合理维权。协商不成可及时投诉,必要时可通过诉讼方式维权。