

聊城市金融消费者权益保护协会恭祝全市人民新年快乐!

勇担金融消保责任 共促金融和谐发展

——聊城市金融消费者权益保护协会成立三周年侧记

本报记者 李璇 通讯员 孙迎秋

聊城市金融消费者权益保护协会(以下简称市金消保协会)成立于2013年11月22日,是经聊城市民政局登记注册,由聊城市各市级金融机构、支付机构、辖区依法设立的法人金融机构及相关单位和个人自愿结成的联合性、地方性和非营利性社会团体。自成立以来,市金消保协会始终牢固树立“替金融消费者解困、为会员单位排忧”的工作理念,各项工作取得显著成绩,赢得了社会的广泛好评。

加强自身建设,全面提升工作质量

市金消保协会在成立之初,为确保工作正常运行,管理有章可循,纠纷调解有规可依,首先建章立制,完善相关规章制度,相继制定了10余项制度规范。其中“12363”热线管理办法,明确了热线电话接听人员的工作流程和标准,被济南分行在全辖进行推广。

协会还完善了自身建设,秘书处下设综合服务、纠纷调处和信息与评价三大中心,职责明确,确保了各项工作顺利开展。

市金消保协会经人民银行聊城市中心支行授权受理“12363”咨询投诉热

线电话,畅通了消费者咨询投诉的渠道。不仅在全省率先开通了“12363”热线,还对热线设置了语音转接功能,实现了“市县双通”。

据了解,在强化责任担当的同时,协会还进一步创新工作督导方式。市金消保协会积极开展对金融机构消保现场评估和自评工作,在充分发挥内部作用的同时,还联合齐鲁晚报开展金融机构“星级服务示范单位”评选活动,参评单位高度重视百姓提出的意见和建议,并对服务质量进行相应的改进。

畅通维权渠道,建多元化调解机制

市金消保协会认真受理咨询投诉热线,严格规范投诉登记,实时跟踪处理进度,坚持满意度回访。截至到2016年12月份,辖区共受理咨询1107件,投诉522件,答复率达到100%,满意度达到98.9%。

2015年12月底,市金消保协会与聊城市中心支行、市仲裁委联合成立了聊城市金融仲裁中心。截至到2016年11月份,金融仲裁中心已办理相关案件近500件。

市金消保协会还全力推进农村金融维权联络点建设。2016年6月底,完成了辖区1383个农村金融维权联络点建设工作,涉及乡镇112个,全市覆盖率达到21%,畅通了农村金融消费者维权渠道。

2016年8月26日,市金消保协会与山东舜翔(聊城)律师事务所签订了法律顾问合同,法律顾问职责主要包括解答咨询;提出金融纠纷解决方案;参与非诉讼谈判、协调、调解;进行法律知识培训。

丰富宣传形式,扎实开展宣传教育

组织金融机构开展集中宣传活动。市金消保协会每年充分利用“3·15”、“金融知识普及月”等特殊节点,积极开展金融知识进社区、进乡村、进企业、进校园等宣传活动50余次,并在聊城大学、王楼小学等特殊地点设立宣传站,金融知识宣传教育效果明显。

送金融知识到农村,宣传教育与普惠金融相结合。市金消保协会组建了金融知识讲师团,开展金融知识巡回宣讲活动和“金融夜校”一送金融知识下乡

活动,授课群体明确,授课内容具体。

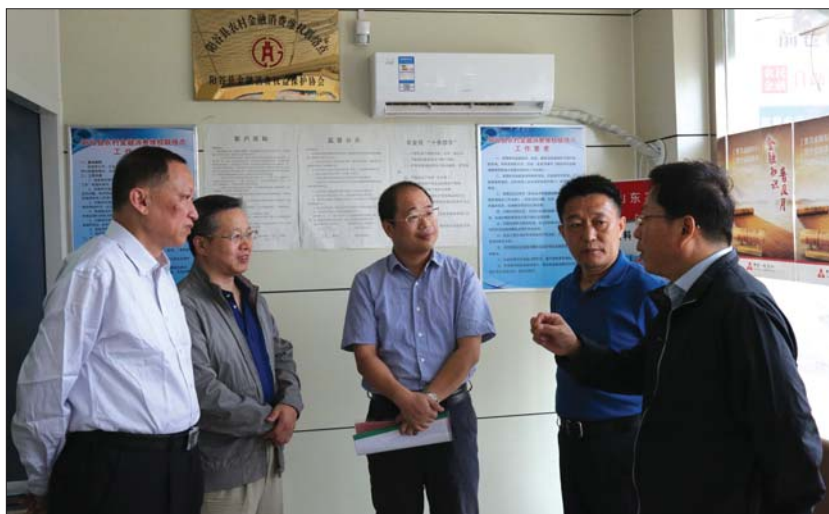
市金消保协会还把传统媒体与新兴媒体相结合,构建长效宣传教育机制。通过“聊城金融消协”微信公众号发布金融知识近500篇,平均点击量达400余次;通过官方网站发布政策宣传、金融服务等近700篇;在报纸设置专版,刊登金融信息90余篇;制作了微电影、情景剧和“诚信3·15”等一系列宣传片,在金融机构营业网点循环播放。

样本模式得认可,再接再厉创佳绩

2013年11月22日,济南分行党委委员、副行长王均坦出席“聊城市金融消费者权益保护协会成立大会”会议,对协会健康发展提出了具体要求;2015年4月27日,市金消保协会在济南分行召开的2015年全省法律事务与金融消费者权益保护工作会议上作为全省唯一代表做了典型发言;2015年9月9日,济南分行法律事务处(金融消费者权益保护处)王宝刚处长在“金融知识普及月”暨“金融知识巡回宣讲(第一站博平)”启动仪式上,充分肯定了巡回宣讲是济南分行辖区具有开创性的新做法;2016年9月27-28日,中国人民银行金融消费者权益保护局马绍刚副局长、济

南分行副行长刘健一行莅临聊城市开展普惠金融建设专项调研,充分肯定了聊城市金融消费者权益保护和普惠金融工作。汗水与荣誉同行,在上级行领导的充分肯定中,市协会也收到了消费者送来的4面锦旗和5封感谢信;连续三年被评为“年度诚信单位”;2016年被评为“聊城市2011-2015年普法依法治理先进集体”。

金融消费者权益保护工作任重道远,在今后的工作中,市金消保协会将进一步创新工作理念,完善工作机制,夯实工作基础,进一步推动处理投诉纠纷的规范化和高效化,努力构建良好的金融消费环境。



金融消费者权益保护局副局长马绍刚一行考察农村金融维权联络点



聊城市首家农村金融消费维权联络点在莘县挂牌成立



“金融知识进校园”集中宣传活动



聊城“金融知识巡回宣讲”走进中国轴承大市场-临清烟店镇

普及金融知识 共建和谐金融

金融消费者权益保护咨询电话: 12363