

深耕金融消保筑防线

金乡金融监管支局4个到位,构建金融消费者权益保护工作长效机制

今年以来,金乡金融监管支局从“组织领导、制度流程、设施建设、氛围营造”4个到位入手,持续推进金融消费者权益保护提升工程,在宣传群众、教育群众、回应群众诉求中自觉践行“监管为民”初心使命。

党委全盘谋划 纪委跟踪监督

该支局党委按月听取消保工作开展情况、存在问题及下步措施专题汇报,提出阶段性贯彻落实意见,研究制定《金乡支局消保职能承接实施方案》,实行重点工作清单化、台帐式管理,支局纪委根据职责分工、完成时限和任务分解,对单项工作开展政治监督,以定期调度、核查问询、谈话提醒等方式持续跟进落实情况。

“金融消保是践行金融工作政治性、人民性的有力抓手,支局党委必须发挥组织领导作用,体现党的意志,传递党的声音,在宣传党的金融政策、回应群众诉求、保护消费者合法权益中贡献更多基层力量。”该支局主要负责同志反复强调道。

加强制度建设 规范工作流程

“喂,某保险公司吗?我支局收到某消费者通过12345政务服务热线对你公司的投诉事项,现将转办单转送你公司,请及时与投诉人取得联系,妥善化解矛盾纠纷,并于三个工作日内将相关处置情况书面报送我支局。”上述画面,正是金乡金融监管支局处置消费投诉的生动注脚。

该支局制定《金乡支局消费投诉处置规范》,明确接诉、转办、后续处置等各环节操作,形成投诉处理报告、消费投诉转送函、12345政务服务热线转办单等标准化模版7个;根据投诉量按季度或半年度召开金融机构信访工作座谈会,不定期发布《金融机构信访风险提示》;压实银行保险机构主体责任,密切关注投诉处置进程,督促深究投诉背后原因,及时反馈问题线索。今年以来,累计接收处置信访举报事项2件,投诉事项35件,包括12345政务服务热线工单25件、来电来访10件,办结率100%。

“裕农快贷”精准滴灌, 贷动乡村产业振兴

日前,建设银行济宁鱼台支行作为鱼台县王庙镇某食用菌种植专业合作社发放了333万元“裕农快贷”资金,有效破解了合作社的发展困局。

“非常感谢鱼台建行,‘裕农快贷’不仅给我们合作社送来了‘及时雨’,也让村民们有了种植木耳的启动资金,实现了在家门口创业的梦想!”谈及建行的信贷支持,鱼台县王庙镇某食用菌种植专业合作社负责人感激之情溢于言表。这家合作社通过自建高标准木耳大棚,创新采用“租赁+技术支持+回购分配”的模式带动社员增收,在效益连年增长、亟需扩大生产规模之际,却遭遇了自有资金不足的瓶颈。建设银行济宁鱼台支行在常态

完善设施建设 擦亮对外窗口

信访接待场所是金融监管部门与金融消费者联系的窗口和桥梁,是维护金融消费者权益的“主阵地”。该支局始终将信访接待场所建设摆在突出位置,贯彻“用心、用情、用力”的信访工作理念,将践行新时代枫桥经验与提供“金质”服务有机结合,打造集访、调解、咨询、教育、宣传为一体的金融消保主阵地“金枫”接访室。

该接访室配置办公桌椅、监控录像录音设施等硬件设施和宣传材料置物架、空调、电视、水壶、老花镜等便民服务设施,依照标准建设无障碍通道1处,张贴金融消费者八项权利和投诉处置流程,循环播放金融教育宣传视频,摆放金融教育宣传折页,引导信访人依法反映诉求、理性维护权益。自9月份启用以来,已先后接待4批次5人次,来访人的合理诉求均已得到妥善解决。

开展宣传教育 营造浓厚氛围

“保障金融权益,守护美好生活”“防范非法集资,共筑平安防线”“全民反诈,你我同行”……在今年的“3·15”金融消费者权益保护宣传周、9月金融教育宣传月等重要节点,该支局联合辖内银行保险机构,共同成立“蒜都金声”金融消保团队,进社区、进商场、进农村、进学校、进工厂,聚焦老年人、学生等重点人群,精准开展金融教育宣传活动,普及金融消费和投资知识,强化风险防范与提示,积极营造安全放心的金融消费环境。印发《金融消费者权益保护知识汇编》宣传折页,内容包含金融消费者八项基本权利、银行保险消费投诉处理工作流程、提高消费警惕远离“职业背债”陷阱等6方面内容。

今年以来,该支局累计组织开展金融知识宣传活动12次,联合各金融机构发放材料3万份,参与群众超5万人次,宣传教育取得了良好效果。

(通讯员 代鲁 张贺 王爱彬)

中国银行 山东省分行
BANK OF CHINA SHANDONG BRANCH

广告

悦享消费 中银有礼

2025年10月1日至2025年12月31日

活动期间,新申请中银E贷或随心智贷额度并用款的客户可在手机银行领取100元微信立减金。

随心智贷

额度可至 **50万元** 用款期限可达 **5年** 年利率最低可至 **3.0%**

中银E贷

额度可至 **30万元** 用款期限可达 **1年** 年利率最低可至 **3.1%**

温馨提示:

1. 贷款用途仅可用于个人合法合理的消费支出,不得将贷款用于购房、生产经营、偿还贷款及信用卡、投资理财等其他不符合法律法规和监管规定的用途。
2. 产品无中介代理,任何帮您办理贷款为由,向您索要费用的行为均属欺骗。
3. 贷款额度及利率以最终审批结果为准。
4. 如有任何问题,请详询中行各网点。

扫码即可申请 **中银E贷**