

强化党建统领 金融服务提质增效

——聊城市金融消费权益保护协会2021年工作纪实

2021年,聊城市金融消费权益保护协会在市委市政府相关部门及中国人民银行聊城市中心支行指导下,以党建统领业务开展,强化协会自身建设,提升会员单位服务水平;以扎实严谨的工作态度高效化解金融纠纷,推动辖区金融消费者投诉“诉源治理”工作,创新形式载体开展金融知识普及教育,各项工作取得良好成效,受到全市人民群众及社会各界的一致好评。

一、加强诉源治理,在线纠纷调解取得新突破

2021年,聊城市共受理处理12363热线投诉162件,同比增加19.12%;咨询66件,同去年持平。投诉主要集中在银行卡、征信管理及金融机构服务等领域。

追根溯源 推动辖区“诉源治理”工作

10月27日,组织召开金融消费者投诉“诉源治理”工作推进会,全市23家市级银行机构消保负责人及工作人员共46人参加。会上向各金融机构通报了2021年前三季度聊城市金融消费者投诉纠纷受理处理整体情况,分析了部分领域投诉较为集中的原因,要求各金融机构持续推进“诉源治理”各项工作措施,切实提升“诉源治理”工作成效。

截至12月24日,辖区23家市级银行金融机构完成了排查工作,深入挖掘投诉发生原因,对今年以来各渠道受理的投诉进行全面回访,确保每一笔投诉及时处理。经排查,投诉问题主要发生在银行卡开立需提供资料、暂停非柜面交易、被止付,银行业务窗口服务水平和服务态度,房贷审批周期长、还款流程和扣

款时限告知不到位等方面,各银行机构对排查中发现的以上问题均及时整改,并制定相关措施,确保今后不再出现同类投诉问题。

主动探索 纠纷调解工作取得新成效

今年以来,聊城市金融消费权益保护协会主动作为,在深化调解机制成果,探索金融纠纷多元化解渠道取得新的成效,2021年4月25日,被聊城市司法局授予“聊城市金融消费权益纠纷人民调解委员会”牌匾,成为全市首批8家专业调解委员会之一。

2021年共受理调解纠纷案件4笔,调解成功3笔,充分发挥了协会在金融纠纷调解中的突出作用,丰富金融投诉纠纷处理的手段,降低了金融消费者维权成本和经济压力,减少了金融机构诉讼困扰。

立足辖区实际 实现县域诉调线上对接零突破

指导莘县金融消费权益保护协会深入推进金融纠纷多元化解机制建设,对接人民法院多元调解平台APP实现线上“规范化”



和“优选线上”无障碍高效调解。

4月初,莘县金融消费权益保护协会获准成为全国首批30家金融纠纷线上调解试点单位之一;5

月,莘县金融消费权益保护协会通过“中国金融消费纠纷调解网”为山东莘县农村商业银行股份有限公司王庄集支行与贷款自然人

借款逾期未还纠纷案件成功进行了调解,涉案标的93042.75元,并得到司法确认,成功完成全省首批金融纠纷线上对接案件。

二、积极开展宣传教育,围绕重点人群抓亮点出特色

2021年疫情防控要求依然严峻,聊城市金融消费权益保护协会严格落实疫情防控要求,积极探索,开辟了金融知识普及教育线上阵地,通过线上非接触式宣传,将老百姓亟需的金融知识送

进千家万户。

公益直播 为市民献上一场金融知识盛宴

聊城市金融消费权益保护协会充分发挥新媒体简洁、明快、易传播的优势,在今年“3.15金融消

费者权益日”期间组织开展金融知识公益直播线上宣传活动。来自中国人民银行业务科室、商业银行的10名业务骨干进行直播讲授,内容涉及征信、银行账户、人民币、存款保险、国债等与老百姓生活息息相关的金融知识,通过齐鲁晚报·齐鲁壹点直播平台,连续3天为金融消费者线上直播,扩大了宣传覆盖范围,累计超10万人次收看。

以赛促宣,组织开展聊城市金融知识宣讲比赛

9月18日下午,中国人民银行聊城市中心支行联合中共聊城市委网信办、共青团聊城市委、聊城银保监分局主办,聊城市金融消费权益保护协会承办的“2021年聊城市金融知识宣讲比赛”在聊城广播电视台演播大厅开播,24家市级银行业金融机构的分管行领导及消保部门负责人等80余人现场观看比赛。14名来自人民

银行业务科室、商业银行的专业选手现场角逐,将人民币反假、防范电信网络诈骗、抵制校园贷、珍爱个人信用记录等金融知识以生动灵活的形式进行宣讲普及,最终现场评分,得出一等奖2名,二等奖4名,三等奖8名。

本次宣讲比赛是一场金融宣讲技巧的比拼,也是一场金融知识普及的盛宴,全程通过聊城广播电视台官方平台“直播聊城”进行同步直播,现场观看直播人数达到2.89万人,后期录播在聊城电视台早晚黄金时段循环播出,确保宣讲活动覆盖范围最大化。

延伸触角 “村村响”打通宣传最后一公里

“各位村民请注意,金融知识小课堂开课了,请大家认真收听。足不出户学金融知识、防范诈骗,欢迎收听‘村村响’应急广播金融知识特别栏目……”

为深化金融为民服务意识,探索金融知识宣传新渠道,打通基层宣传“最后一公里”,聊城市金融消费权益保护协会认真总结利用“村村响”广播普及农村地区金融知识宣传经验,指导东阿县、莘县、冠县、茌平区等县级协会积极创新尝试,依托“村村响”广播平台,开展金融知识公益宣传广播。各县区结合当地实际情况,增加了金融知识小课堂方言版,让金融知识宣传更接地气,更容易接受、吸收,村民们纷纷表示:“这广播响得好,俺们在家一边干活一边听听广播,学习金融知识还能解闷儿。”

通过每天早、晚两次循环广播,覆盖四县区农村地区及周边地区百余万人,使农民群众对金融知识的认识更加深入,全民防范金融诈骗、防非法集资的防线构也构筑得更加牢固。

三、聚焦协会自身管理,充分履行协会职能

聊城市金融消费者协会积极发挥协会社会职能作用,始终坚持党建统领各项业务开展,积极践行“金融为民”理念,通过参与市委市政府相关部门相关活动,组织开展专业知识培训,提升辖区消保工作条线人员的大局意识、服务意识,切实保障消费者的合法权益。

党建统领

积极开展“一派一联”党建活动
聊城市金融消费权益保护协会认真推进完善协会党建工作,严格落实“三会一课”制度,以党建统领各项业务开展,更好地为金融消费者、会员单位服务。积极配合民政局关于“一派一联”社会组织开展党建活动相关要求,主

动与两个帮扶共建单位对接沟通,在党日活动、支部书记上党课、接受红色教育等方面开展合作共建,浓厚了双方党建工作氛围,提升了党建工作认识。

规范管理 提升协会管理治理能力

根据协会章程要求,顺利召开协会第三届会员大会,完成换届工作,并指导两县级协会完成换届工作,强化了协会组织的活跃性和生命力。完成主管部门变更工作,明确由人民银行作为主管部门,并加强对协会的领导监督,不断适应新形势下金融消费权益保护工作需求,充分发挥协会联系金融机构、服务社会大众、促进行业自律的作用,更好落实

“金融为民”的服务宗旨。

强化培训 提高金融消费权益保护工作水平

6月10日,聊城市金融消费权益保护协会受邀到阳谷县开展“阳谷县金融消费者权益保护知识培训会”,紧紧围绕“加强金融维权意识,提高投诉处理能力,全面提升金融服务水平”的主题,对阳谷县辖区金融机构消保条线80余名工作人员开展专题培训。

11月25日,组织辖内26家银行、支付机构消保条线人员参加中国金融培训中心举办的“个人金融信息保护暨金融消费权益保护合规管理”专题在线培训班,各机构通过分时学习、错峰学习、下班后组织集中学习等形



式,确保每一位消保人员充分的学习,消保工作水平得到进一步提升,目前各机构已有1000余人次参加学习。

扫码下载齐鲁壹点找记者 上壹点

编辑:李璇 组版:李璇