

维护金融消费者权益 打造社会满意金融

——人行菏泽市中心支行多措并举推进金融消费者权益保护工作

本报通讯员 华昌 宋献晖

近年来,金融消费者作为消费者的重要群体日益壮大,但消费者的金融知识水平、相关权利保护机制却没有随之相应提升。针对这一状况,中国人民银行菏泽市中心支行立足菏泽实际,全面行动,多措并举,认真开展金融消费者权益保护工作,积极构建和谐互利的金融消费关系,力争打造社会满意金融。

健全机制 搭建平台

2011年,中国人民银行菏泽市中心支行制订出台了辖区首部专项制度文件——《金融消费者申诉处理暂行办法》,明

确针对金融消费者申诉情况,分别采取咨询指导、协商和解、组织调解、支持仲裁或诉讼等方式进行处理;并督促各金融机构设立专门机构或指定内部机构负责消费者投诉处理工作。对存在损害金融消费者权益行为的金融机构,采取约见谈话、进行专项检查、实施行政处罚等措施,维护金融消费者合法权益。2012年,组织成立了市县两级“金融消费者权益保护中心”,进一步明确了辖区金融消费者权益保护工作专门机构。2013年,联合辖区金融监管部门积极探索金融消费者权益保护部门协调合作工作机制,出台了《菏泽市金融消费者权益保护工作部门协调合作制度》,有关工作做法被人民银行济南分

行在全辖转发推广。2014年以来,根据上级行部署,积极推动组建辖区市县两级金融消费者权益保护协会,努力为辖区金融消费者权益保护工作深入开展搭建平台,有关做法得到市委、市政府领导的大力支持。

畅通渠道 平息纠纷

人民银行菏泽市中心支行开展金融消费者权益保护工作以来,不断创新工作机制,开通了专门电话“5168315”,明确专人专岗,依法受理金融消费者的申诉,向金融消费者提供咨询服务,调查处理金融消费者申诉案件等。2011年以来,先后接受金融消费咨询1400余次,受理金融消费者投诉申诉

186起,发出调查函128件,实地调查核实26起,均有效调解、平息了消费纠纷,实现了消费双方满意。

广泛宣传 普及知识

人民银行菏泽市中心支行有针对性地开展金融知识和消费者权益保护宣传教育活动,不断提高社会各界金融知识水平和依法消费意识。2012年,围绕中国消费者协会确定的“消费与安全”年主题,组织开展了菏泽市“3·15”金融消费者权益保护宣传周活动。2013年3月,组织辖区市县两级120多家金融机构开展了金融消费者权益保护宣传月活动。2014年3·15期间,组织开展了“金融消费者权益日”活动。

为构建长效机制,自2013年起,将每年9月份定为辖区“金融知识普及月”。

强化监管 促进提高

为强化金融消费者权益保护,人民银行菏泽市中心支行从增强意识和规范操作入手,加强执法检查 and 日常监管,积极引导各金融机构将保护金融消费者权益作为促进提高服务水平、增强核心竞争力的重要举措,不断强化内部管理,努力提升金融服务业务质量。通过督促提高金融服务水平,切实让每一位购买、使用金融产品消费者放心,让每一位接受金融服务的消费者满意,着力构建和谐金融,打造社会满意金融。

菏泽市金融消费者权益保护协会简介

菏泽市金融消费者权益保护协会是经菏泽市民政局登记注册,由菏泽市各市级金融机构、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、地方性和公益性社会团体。业务上接受中国人民银行菏泽市中心支行、菏泽市金融工作办公室及中国银行业监督管理委员会菏泽监管分局的工作指导。

协会地址:菏泽市长江路868号。

协会宗旨

菏泽市金融消费者权益保护协会以维护金融消费合法权益、维护地方金融稳定和社会和谐,提高金融服务水平、优化金融生态,推动全市金融业健康有序发展为宗旨。

业务范围

- (一)推动会员建立健全金融消费者权益保护工作制度,督促会员实施行业自律,推进金融业权益保护体系建设;
- (二)制定金融消费权益保护行业规范,推动实施并监督会员执行,共建公平有序的金融市场环境;
- (三)建立金融消费权益保护工作监督与评估机制,组织开展调查和评估,及时发布风险提示,定期披露金融消费权益损害行为和案例;建立会员间信息沟通机制,为会员提供信息服务;
- (四)协助指导单位等部门落实有关政策、措施,参与相关

- 决策论证,提出政策、立法和行业规划方面建议;促进与地方政府、有关职能部门,以及银行业、保险业等行业协会的沟通和协调;
- (五)建立金融消费纠纷调解机制,依法受理金融消费纠纷咨询和投诉,公正、及时、合理解决各种矛盾争端;
- (六)开展金融行业整体宣传和培训,普及金融知识和金融政策,提高公众的金融知识水平和权利保护意识;
- (七)引导金融消费者正确、合法、合理地维护自身金融消费权益;促进和新闻媒体的沟通联系,正确有效引导社会

- 舆论,维护金融业整体声誉;协调会员与社会公众的关系,加强会员与社会公众的沟通;
- (八)组织开展会员间、会员与辖外金融机构间业务交流与合作;组织开展业务交流活动,增进会员间友谊,培育健康向上的行业文化;
- (九)对于违反协会章程、自律公约、行业规范、管理制度等规定的会员,按有关规定实施自律性处罚,并及时告知金融监管机构;
- (十)法律法规规定的其他职责,或指导单位等有关部门和会员委托、交办的其他事项。

组织架构

协会的最高权力机构为会员大会。协会设立理事会,由会长、副会长、秘书长和理事组成。协会的会长、副会长、秘书长由会员大会选举产生。会长候选人单位为市场份额占比较高,在地方有较大影响力的金融机构,会长由会长候选人单位的主要负责人轮流担任。秘书长候选人由指导单位委派,经理事会推荐,报会员大会选举通过。协会的会长、副会长、秘书长每届任期三年,可以连选连任,任期最

长不超过两届。协会设秘书处作为日常办事机构,秘书长主持秘书处日常工作,并担任协会法人代表。秘书处下设三大职能中心:一是综合服务中心,主要负责金融消费投诉热线电话的日常管理,受理消费者的金融纠纷投诉及建议;转办投诉事项,并对办理情况进行跟踪,将处理情况及时反馈投诉人;统筹开展金融知识宣传教育,加强金融业与社会公众、新闻媒体的交流沟通,搭建业内业务交流与合作平

台,负责协会内务管理。信息与评价中心:主要负责建立金融消费者投诉数据库,发布工作信息与风险提示;调研金融消费权益保护焦点难点问题,提出相关业务规范与工作建议;对金融机构金融消费权益保护工作开展情况进行评估,促进行业自律。纠纷调解中心:主要负责调解活动的组织实施;与监管、司法、仲裁以及其他纠纷调解机构进行交流;对调解工作效果、社会影响等进行评估。

会员构成

协会会员包含单位会员和个人会员。凡拥护本协会章程,愿意享有会员权利和承担会员义务的单位或个人,均可以申请成为协

会会员。单位会员包括银行、证券、保险业金融机构和支付机构等。个人会员包括关心支持金融消费权益保护工作的社会各界人

士。第一届第一次会员大会共有会员92个,其中银行业机构11家,保险机构28家,证券业机构2家,支付机构3家以及48名个人会员。

协会职能

受理金融消费者咨询与投诉:根据人民银行授权,依托12363服务热线,统一受理银行、证券、保险业金融消费者业务咨询与投诉,协调并督促会员金融机构落实投诉分办事项。

调解金融消费纠纷:制定和完善金融消费纠纷非诉调解制度,建立和管理调解员专家库,为金融消费者和会员金融

机构提供便捷、高效、公允的纠纷解决服务,督促双方落实调解协议,并与法院、仲裁机构及其他金融纠纷调解组织建立工作对接机制。

统计调查与评估:建立金融消费者投诉数据库,及时汇总整理投诉典型案例,定期形成金融消费者投诉统计分析报告,向会员单位发布工作信息与风险提示;针对金融消费权

益保护突出问题开展调查研究,提出相关业务规范与工作建议,为监管部门提供决策参考;对各金融机构开展金融消费权益保护工作情况进行评估,促进行业自律。

金融宣传教育:统筹开展地方金融知识普及宣传教育,加强金融业与社会公众、新闻媒体的交流沟通,搭建业内业务交流与合作平台。

