



齐鲁晚报网财经



菏泽市金融消费者权益保护协会

菏泽市人民银行举办2018年金融消费者权益保护培训班

金融消费者权益保护人员齐“充电”

为了全面提升全市金融消费者权益保护工作的管理水平,提升金融消费者权益保护工作人员的实战能力。4月24日至28日,菏泽市金融消费者权益保护协会组织会员单位在西南财经大学举办了为期五天的2018年金融消费者权益保护专题培训,金融消

费权益保护领导小组成员、各金融机构职能部门负责人及有关人员共计50人参加了学习培训。

针对目前金融消费者的维权工作需要和应对措施,协会专门邀请西南财经大学的资深教授开办了颇具特色的讲座。培训班上,专门聘请西南财经

学院人文学院院长杨海洋作了《十九大后宏观经济形势与金融热点分析》、四川日报一级首席记者梁现瑞《银行舆情管理及危机应对技巧》、西南财经学院法学院副院长鲁篱《金融消费者权益保护专题》、西南财经学院法学副教授廖振中《金融消费投诉处理技巧》等

六门的专题课程。各位教授通过实例与理论相结合,深入浅出,生动活泼,赢得了学员的阵阵掌声。

本次培训活动中,参加培训的学员纷纷表示,这次培训形式新颖、内容丰富,通过培训,增强了党性修养、提高了思想认识、开阔了工作视野,为下

一步履行好管理职责、开展好金融消费维权工作奠定了良好基础。对加强金融消费者的事前、事中、事后保护,有效应对消费者权益保护舆情,积极建设和谐金融环境,使更多的金融消费者享受金融业改革发展的成果。

(通讯员 余洋 姜连义)

菏泽农商银行

创建联动化解消费纠纷新机制

消费者信访投诉处理是金融消费者权益保护工作的重要一环。近年来,菏泽农商银行高度重视金融消费者信访投诉处理工作,综合采取多项有力措施,提高信访投诉处理工作质量,取得了一定成效。

为进一步提高金融消费者信访投诉处理质量和效率,根据人民银行和银监部门相关规定,该行建立了菏泽农商银行金融消费者信访投诉事项快速联动机制。

机制明确了处理事项,把握的基本原则、部门职责分工以及处理流程,压紧压实工作责任,切实提高了金融消费者信访投诉处理质量和效率。

对投诉事项的处理:一、对于拨打总行客服电话(966009666)投诉的事项:客户服务中心坚持“首问首接负责制”原则,认真做好登记、受理、核实、处理、反馈、统计、分析等工作。对于涉及重大事项报告

的投诉,第一时间反馈办公室。

二、对于人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局直接转办到政策法规部的投诉事项:政策法规部客户服务中心按照“首问首接负责制”原则,做好登记、受理、核实、处理、反馈、统计、分析等相关工作,并于人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局转办10日内,向人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局报送办理情况报告。对于涉及重大事项报告的投诉,第一时间反馈监察保卫部。三、对于人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局直接转办金融消费者权益保护工作牵头部门的投诉事项:政策法规部将于24小时内转交客户服务中心并跟踪办理,在收到人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局转办事项10日内,向人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局报送办理情况报告。对于涉及重大事项报

告的投诉,第一时间反馈监察保卫部。

此外,对信访事件的处理:一、对于向总行来信来访反映的信访事项,监察保卫部按照“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”的原则,将信访件向相关机构转送交办,督促调查处理。二、对人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局、市信访局直接转办到监察保卫部的信访事项,监察保卫部将信访件向相关机构转送交办,督促相关机构做好信访事项的调查处理和反馈。三、对人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局、市信访局直接转办到政策法规部的信访事项,政策法规部将于24小时内转交监察保卫部并跟踪调查处理,由政策法规部向人民银行菏泽市中心支行、菏泽银监分局、市信访局报送信访事项调查处理报告。

(通讯员 姜连义)

金融广告环境治理需要齐抓共管

金融广告是传播金融产品和服务的重要途径,非法金融广告具有迷惑性,严重干扰了金融秩序和金融生态环境。今年,人民银行加大金融广告治理,下发了《关于开展金融广告治理工作的通知》,明确要求各级人民银行要加强与各部门的沟通,联合打击各种违法违规的金融广告,大力整治金融广告乱象,净化金融广告环境,切实保护广大金融消费者合法权益。

习近平总书记在全国金融工作会议上曾指出,要加快建立完善有利于保护金融消费者权益、有利于增强金融有序竞争、有利于防范金融风险。可见金融消费者保护工作已成为我国维护金融稳定的重要议题,而作为引导金融消费者行为的金融广告则成为金融稳定的重要手段。

金融广告治理要用好法律

武器。我国广告法、反不正当竞争法、消费者权益保护法对于打击虚假宣传、欺骗误导和保护消费者知情权,都从国家层面上对金融消费者权益保护进行了具体规定。

金融广告治理要加强宣传引导。违法违规金融广告不仅是经济问题,它损害媒体公信力,破坏整个社会的诚实守信,最终影响党和政府的威信。金融消费者在众多的金融广告中消费的认知辨别能力有限,金融监管者不仅要宣传金融消费者如何防范违法违规金融广告知识,更要引导消费者使用正规合法的金融服务和产品。

金融广告治理要建立整治工作长效机制。近年来的一些金融违法案件,给群众特别是很多弱势群体造成巨大经济损失。建立整治金融广告工作的长效机制,是金融消费者权益保护的重要内容,只有让违法

违规金融广告无隙可乘,无生存环境,才能达到净化金融生态环境,维护金融消费者合法权益的目的。

金融广告治理要强化监管并形成合力。当前的金融监管正在实施功能监管和行为监管的“双监管”机制。而治理违法违规金融广告、保护金融消费者权益是行为监管的重要举措,这项工作需要工商、金融、宣传等多个部门的联合行动,强化跨部门、跨区域协作,形成监管合力。

此外,金融广告治理也需要金融消费者的自我防范。要做到不轻信、不盲从,学习正规金融知识,运用基本权力根据自身情况选择合适的金融产品,不被任何高收益的陷阱所诱惑,这既是保护自己,也是对防控金融风险工作的有效配合。

(通讯员 余洋)

