



## 菏泽市金融消费维权联络点全面推进 助力打通农村金融维权服务“最后一公里”

为进一步推动辖区农村金融消费维权联络点建设(以下简称联络点),7月5日,人民银行菏泽市中心支行召开菏泽市农村联络点建设推进会议,全面推进全市联络点工作。人民银行各县支行、邮政储蓄银行菏泽分行和菏泽农商银行的金融消费权益保护协会负责人参加了本次会议。

据悉,为提高农村地区金融消费维权服务水平,推进辖区普惠金融发展,切实保障农村地区金融消费者合法权益,菏泽市人民银行决定在现有农村金融网点的基础上,全面建设金融消费维权联络点,增加

金融消费维权职能。

此次会议上,市人民银行就联络点建设工作传达了分行精神,宣传金融消费者权益保护政策和与消费者日常生活紧密相关的金融基础知识、风险防范知识,帮助消费者不断提高金融知识素养和风险防范的意识与能力,树立正确的金融消费及金融维权观念。强调维权联络点的全覆盖是今年的普惠金融工作的重点,要通过联络点建设提升老百姓自我保护意识和维权能力。

结合全市的工作现状,为了全面推进工作进度,本着先推进再规范的原则,要

求每个行政村都要设立维权联络点,按要求设立联络点标志,制作维权工作流程图,张贴常用咨询投诉电话,宣传折页做到全覆盖,做到让消费者清楚了解掌握维权的基本知识。

本次会议为金融消费维权联络点全覆盖建设提供了一个良好的平台。为开展好这项工作,全面推进维权联络点的建设,下一步人民银行菏泽中支将对联络点进行全面培训,并组织工作人员督导检查。

市人民银行 余洋  
市金融消费协会 刘娟

### 人民银行鄄城县支行 文艺汇演普及金融知识



为庆祝中国共产党成立97周年,激发鄄城县金融系统广大干部职工的荣誉感、责任感和使命感,6月28日,人民银行鄄城县支行与鄄城县金融消费者协会联合举办了鄄城县“金融心向党 阔步新时代”——2018年金融系统庆“七一”文艺汇演。

全县各银行、保险机构

刘峰

的参赛节目共计15个参演,涵盖唱歌、豫剧、朗诵、说唱、书法、古筝、口琴等多种文艺形式,吸引了到场观众50余人。借助汇演的节目,大力宣传了反假币、支付结算、普惠金融、防范电信诈骗、征信、贷款产品等普惠金融知识。

### 人行成武县支行 多形式普及金融知识,为百姓守住‘钱袋子’

人行成武县支行于6月份开展金融知识普及活动以来,在全县营造了良好的信用环境。截止6月底,共出动工作人员80人次,制作宣传条幅及LED电子显示屏滚动字幕宣传标语40多条,散发各类宣传单页10000余份,展出人民币管理宣传展板12块,接收群众咨询1000余人次,受到了广大群众好评。

人行成武县支行统一组织、统一部署、统一要求,制定了宣传月活动实施方案,县支行成立了由行长为组长,分管行长及各金融机构分管负责人为副组长的宣传活动领导小组,具体负责实施宣传活动的开展。

依托“金融扶贫三送”活动,宣传“央行资金产业扶贫贷”政策。一是积极组织金融机构通过微信公众号、营业网点LED滚动屏、宣传折页等方式,开展“央行资金产业扶贫贷”政策宣传。二是依托“信贷服务看我的百日竞赛活动”,对所片区的中小企业、扶贫车间进行



现场走访,积极向企业宣传“央行资金产业扶贫贷”政策,为436家企业扶贫上门。三是开展“央行资金产业扶贫贷”政策宣传进乡镇、进企业活动,开展现场宣讲3次,悬挂宣传条幅28个,覆盖贫困群众2320人。

还组织辖内各金融机构开展集中宣传活动,与群众零距离对接。6月13日,该行宣传人员通过张贴宣传广告、散发宣传单页,设立现场咨询台,悬挂宣传横幅等多种方式,向市民详细讲解第五套人民币真伪鉴别方法,犯罪分子常采用的人

民币造假方式,当天共接受群众咨询100多人次。

组织金融政策宣讲团定期宣讲,金融知识送到家。活动期间,支行先后7次组织涉农金融机构到村、蒜区、集市开展金融知识宣传活动。

创新工作方法,建立微信群实时“隔空喊话”。建立微信群,每天定时在群里发布一些最新人民币反假、防诈骗知识,充分利用网络的时效性、广泛性,加大对金融知识的宣传力度。

通讯员 许璇

### 鄄城农商银行 召开中层干部座谈会

10日,鄄城农商银行在总行五楼会议室组织召开中层干部座谈会,党委书记、董事长尹利广主持,各党委成员、支行行长、部室经理共60多人参加了座谈。

座谈会上,各支行根据时间过半,任务过半的总体工作要求,纵横对比找差距,不为客观找理由,总结经验,客观分析存在的问题,畅谈下半年工作想法。各部室按照条线、职能作用,梳理工作思路,查找缺项漏项,补短板,强措施,确保各项业务有序推进。

尹利广在会议中指出:一要坚定信念。当前,鄄城农商银行正处于快速发展关键

时期,要正确树立人生观、价值观,彻底改造好世界观,过好权欲观、金钱观,牢固树立“四个自信”、“四个意识”,牢记使命,着力推进农商银行乘势而上,跨越发展。二要坚定自信。知道“我是谁?”“为了谁?”“正确解决好“做什么?”“怎么作?”的问题,在十九大精神的鼓舞下,要充分发挥模范带头作用,以身作则、率先垂范,成为践行十九大精神的忠诚实践者、履行者,成为支持实体经济、精准扶贫、实施乡村振兴战略的推动者、参与者,成为人们值得信赖、敢为人先勇于担当的农商行英雄。

通讯员 冯为国

### 银行擅自查询 个人信用信息将被处罚

案情简介:

近日,某市金融消费者保护协会接到郭某投诉,称本人曾申领的A银行信用卡注销后在郭某未知的情况下,仍以其信用卡审批和贷款的名义查询了两次个人信用信息。郭某同时发现,与他从未有过任何业务往来的B银行也在未经本人允许的情况下查询了其个人信用信息,于是要求银行就侵权行为进行登报赔礼道歉。

处理过程:

经过消协工作人员的协助调查取证,认定两家银行未经郭某授权擅自查询其个人信用信息情况属实,依据《征信业管理条例》、《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》等有关规定,对两家银行各作出了罚款2万元的行政处罚决定。考虑到损害后果仅止于“不该获知却获知”,不存在“宣扬披露”行

为,损害程度相对轻微,法院判决A银行书面赔礼道歉。

案例分析:

《征信业管理条例》第十八条规定:“向征信机构查询个人信息的,应当取得本人的书面同意并约定用途。”《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》第十三条规定:“商业银行查询个人信用报告时应当取得被查询人的书面授权。”A、B两家银行擅自查询消费者个人信息,违反了上述规定,应当依法承担相关责任。

案例启示:

金融机构应进一步强化客户个人金融信息保护意识,加强金融消费者保护法律制度学习,不断提高员工金融消费者权益保护能力与水平,切实杜绝类似违法违规行为的发生。

(菏泽市金融消费者保护协会提供)

### 农业银行菏泽分行 积极普及金融知识,共建和谐金融

自今年6月份在全辖范围内开展了“普及金融知识,守住‘钱袋子’”宣传活动以来,农业银行菏泽分行以网点为业务宣传的主阵地,持续不断的将此次金融知识宣传活动推向深入。

活动组织前期,该行领导高度重视,积极成立了专项活动小组,纪委书记张民行长任组长,成员包含内控与法律合规部、个人金融部、三农金融部、安全保卫部、办公室等部门负责人。

各支行积极响应,也相继成立了相应的活动领导小组,进行了丰富多彩的宣传活动,各支行自行制作宣传条幅和宣传展板,创新宣传方式,扩大宣

传的规模,努力提高金融知识宣传的渗透力和影响力,取得了良好的宣传成效。

充分发挥营业网点作为宣传主阵地的作用。利用LED电子屏幕和行内宣传电视,滚动播放各种宣传标语及宣传小视频;及时摆放、补充各类宣传折页,发挥宣传折页“形式简单、内容丰富、方便取阅、覆盖广泛”的特点,确保宣传资料“不断档”。

精心组织,走向街头开展宣传。深入学校、社区、镇村、企业等进行宣传,普及金融知识,提升全民金融素养。

邀约客户,以讲座方式有针对性的开展宣传活动。一些

支行采取邀约老年客户、家庭主妇、青少年等风险防范意识有待提高的群体的方式,针对他们的金融需求,开展金融知识普及活动,引导其学习掌握自身亟需的金融知识,合理选择与其自身特点相适应的金融产品和服务,增强其风险防范意识和责任意识,抑制盲目投资冲动,远离非法金融活动。

通过多渠道、全方位、高密度的开展“普及金融知识,守住‘钱袋子’”宣传活动,营造了良好宣传氛围,为今后的活动开展夯实了基础。同时用行动获得新老客户的信任和口碑,树立了农行菏泽分行的公益文化形象。

通讯员 王国强