



全面开展金融知识宣传 守护好农村居民的“钱袋子”

为落实脱贫攻坚、实施乡村振兴战略和“完善金融服务、防范金融风险”的重要讲话精神，满足农民群众特别是贫困人群日益增长的金融需求，帮助农村金融消费者运用正当途径守护好自身的“钱袋子”。6月以来，中国人民银行聊城市中心支行、聊城市金融消费者权益保护协会组织辖区各级金融机构、人行各县(市)支行、县级协会，开展了一系列宣传教育活动。

协同助力普及金融知识

6月10日起，聊城辖区各市级金融机构以营业网点为宣传阵地，通过LED显示屏、海报机、闭路电视等方式播放宣传口号、海报

及各类金融公益广告，营造了良好的宣传氛围，向前来办理业务的消费者宣传、普及金融知识。农业银行借助社保卡发放

契机开展入村宣传活动，工作人员在发放社保卡的过程中，向村民普及金融知识，发放宣传材料，把金融知识送到每一

户家庭；中国银行走进黑庄集市，对来往村民及商贩开展“面对面”“一对一”的金融知识宣传普及；邮储银行走进农村，在农

村老年居民聚集地开展集中宣传活动；齐鲁银行组织工作人员深入社区，开展“守住钱袋子”“远离洗钱”等主题宣传活动。

联动响应助推知识普及

人行各县市支行、县级金融消保协会结合当地特色，组织金融机构开展了一系列别开生面的宣传活动。

在临清，庞烟店村的金融夜校里热闹非凡，来往村民络绎不绝，人行临清市支行、临清市金融消保协会联合临清农商行在这里开展金融知识宣传活动，工作人员通过向村民展示PPT、发放宣传折页，现场讲解人民币反假、防范电信诈骗等金融知识。在

高唐，人行高唐县支行、高唐县金融消保协会联合高唐县邮政储蓄银行在三十里铺镇集市上联合开展了征信、国债、支付结算等金融知识宣传，工作人员与村民们进行了征信知识有奖竞答现场互动，宣传活动被精彩的活动不断掀起高潮。

在东阿，人行东阿县支行、东阿县金融消保协会联合农业银行东阿县支行走进老年大学开展“普及金融知识，守

住‘钱袋子’”金融知识普及活动；在冠县，金融消保协会组织润昌农商行走进助农服务站、集市、农户家中开展金融知识宣传，工作人员自行编排了金融知识快板，以喜闻乐见的形式向村民普及金融知识；在茌平，人行茌平县支行组织农商行在杜郎口大集开展征信、人民币反假、支付结算等金融知识。在莘县，组织金融机构展了“普及金融知识，守住‘钱袋子’”——走进莘

县翰林学校进行金融知识普及活动。

连日来，各类宣传活动的开展，提高了农民群众金融风险防范能力，增强了市民守住自己“钱袋子”的意识。

据介绍，今年宣传活动由人民银行济南分行统一组织实施，人行各县(市)支行、各涉农金融机构按照济南分行统一部署，积极开展相关活动。宣传活动主要以农村居民为对象，辐射带动周边

农村金融消费群体，主要宣传三农和扶贫金融服务相关政策、农村金融服务举措，帮助消费者普及八大方面的金融知识。

根据安排，各金融机构将发动员工积极加入防范电信网络诈骗宣传志愿者队伍，采取多种宣传形式提示前来办理业务的群众提高警惕、注重防范，对疑似受骗的客户随时提醒、主动劝导，避免上当受骗。

聊城市金融消费者权益保护协会多措并举 打造高效为民的金融纠纷调解平台

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 王成 通讯员 贾程琼

怎样替金融消费者解困、为金融机构排忧，金融消费纠纷调解工作中怎样防范法律风险……6月13日，中国人民银行聊城市中心支行的会议室里庄重而热烈，由聊城市金融消费者权益保护协会主办的金融纠纷调解工作站调解员培训会议正在这里举行。

会上，协会工作人员、司法局相关科室负责人及律所法律专家与各金融单位调解员就实际调解工作中的问题进行深入探讨，有力地提高了调解员化解金融纠纷的能力。而这仅是市金融消费者权益保护协会日常工作的一个缩影。

近年来，市金融消费者权益保护协会在人民银行聊城市中心支行的领导下，与会员单位携手共进，积极开展金融消费权益保护工作，努力优化金融发展环境，维护金融稳定，促进社会和谐，为推动聊城经济高质量发展提供了更好的金融服务。

发挥协会职能 扎实做好投诉纠纷 调解工作

“排忧解难 维护客户权益 正气如虹 共建和谐金融”；“为会员单位排忧 为金融客户解困”……走进市金融消费权益保护协会秘书处，首先映入眼帘的是那些闪着金色大字的红色锦旗，这些一幅幅锦旗是金融消费者及会员单位对协会金融纠纷调解工作的肯定。

据统计，2018年，市金融



消费权益保护协会认真受理咨询投诉，全年辖区市县两级协会共受理咨询375件，投诉140件，结案率100%，消费者满意率高达98.43%。协会的投诉处理流程得到了会员单位与金融消费者的充分认可。2018年聊城中支金消保工作在济南分行年终考核中被评为优秀，协会全年工作得到了上级行的肯定。

2019年山东省12363呼叫中心成立后，协会进一步优化了投诉处理流程，做到简单的案件快速处理，复杂的案件现场调解，为金融消费者与会员单位提供优质服务。

截至目前，协会共收到省

呼叫中心转办的投诉78件、咨询10件，受理来访投诉咨询8件，现场调解赵某、王某投诉金融机构等纠纷16件，均得到满意解决。其中，王某投诉银行纠纷双方未能达成一致意见，经协会调解中心历时数月调解，双方最终达成一致意见，并对调解中心表示感谢。

探索创新 构建多元化纠纷 调解长效机制

随着聊城市经济快速发展，市民金融消费维权意识不断增强，怎样更好地发挥人民调解在化解金融领域矛盾引

中的积极作用，更好地为消费者提供更多可供选择的纠纷解决方式成为金融调解纠纷工作中的新课题。

为构建多元化金融消费纠纷解决的长效机制，进一步延伸金融消费维权“触角”，依法、公正、高效地化解金融消费纠纷，协会积极推进非诉第三方机制建设，加强了与东昌府法院、人民调解、仲裁部门等单位的具体合作，进一步完善了协会金融纠纷多元化调节机制，同时协会还拥有一支40余人的专业调解员队伍，为金融纠纷调解提供法律支持和人力保障。

2019年5月，通过对辖内

金融机构的走访调研，了解掌握了金融机构处理金融纠纷过程中的困难与不足，为更好地帮助金融机构处理好投诉纠纷，金融纠纷调解工作站机制应运而生，5月31日，首批金融消费纠纷调解工作在工商银行聊城分行、农业银行聊城分行、中国银行聊城分行等6家金融机构挂牌成立。自此，聊城市金融消费纠纷调解工作又有了新进展。

据介绍，纠纷调解工作站是人民银行及金融消费纠纷调解中心“服务延伸、重心下沉”，依法、公正、高效化解金融消费纠纷的一种工作机制。对于复杂的、繁琐的、反复性强的案件，工作站作为第三方调解平台的延伸，站在中立角度，公平、公正地处理纠纷，缓和双方对立关系，防止纠纷矛盾进一步激化。协会将定期邀请纠纷调解方面专家对调解员进行专项培训，致力创建一支素质高、能力强的专业化调解队伍。

此外，2019年，市金融消费权益保护协会还相继颁布了《聊城市金融消费纠纷调解中心调解规则》、《聊城市金融消费纠纷调解中心调解员管理办法》等规则条文，对金融消费纠纷调解提出了规范要求。

“协会将继续秉承‘替金融消费者解困 为会员单位排忧’的工作理念，更加有信心做好全市金融消费纠纷调解工作，将金融消费纠纷矛盾化解在事发初期，化解在基层一线，化解在有利之时，营造良好的金融环境。”针对今后协会的工作与发展，市金融消费权益保护协会负责人说道。