



## 普及金融知识 共建和谐金融

# 排忧解难 服务为民

——把金消保工作抓在手上 扛在肩上 刻在心上

金融消费者权益保护工作事关经济发展、社会稳定、民生福祉,具有特殊重要性。聊城市金融消费权益保护协会高度重视金融消费者的权益保护工作。

2019年,聊城市金融消费权益保护协会认真贯彻党的十九大精神,按照人民银行总行、聊城市中心支行工作部署要求,坚守服务为民的初心,在各相关部门的大力支持及辖区各金融机构的认真配合下,开展了形式多样的金融知识普及教育宣传活动,探索创新纠纷调解机制的建设,现场调解金融纠纷,化解矛盾。



## 突出重点,把金融知识宣传教育抓在手上

今年,聊城市金融消费权益保护协会多措并举,突出重点,紧抓金融知识宣传教育,提高全民的金融知识水平。

一是组织大型集中活动,为金融机构搭建宣传平台。在今年的3月、6月、9月、12月等节点,组织辖内各金融机构开展一系列大型集中宣传活动,根据不同主题,针对学生、老年人、工人农民等金融弱势群体开展金融知识普及教

育宣传活动;各县域结合当地实际情况,开展进村入户宣传活动。全年辖区各金融机构共开展丰富多彩的宣传活动超800场次,覆盖人群逾100万人次。

二是创新形式,开展特色宣传活动。

1.制作金融知识在线竞答小程序。与齐鲁晚报合作,开展“普及金融知识,守住‘钱袋子’”暨金融法律法规知识在线有奖竞答活

动,内容涵盖银行常识、征信、反洗钱、人民币反假等诸领域知识,为金融消费者们提供丰盛的金融知识大餐,活动共有12000余人参加在线竞答,起到以竞答促学习,以学习促宣传的良好效果。

2.开展金融类公益广告展评。组织各银行业金融机构和非银行支付机构结合各自业务实际,创作(原创)金融类公益广告,共收到20余家金融机构报送

作品40余件,组织相关领域专家评选出12件优秀原创作品,并将优秀作品在各金融机构网点大屏循环播放,起到良好的宣传效果。

3.金融知识登门入户,实现宣传“户户通”。与东昌府区广播电视台农村应急广播“村村响”合作,针对农村居民群体金融知识的薄弱环节和金融需求,分早、中、晚三个时间段向广大农村居

民群体广播金融知识,小广播发挥大作用,旧媒介发挥新功能,让在田间地头辛勤劳作的农民每天潜移默化地接受金融知识的普及,达到了应急广播“村村响”,金融宣传“户户通”效果,覆盖人群达110余万。

村民们纷纷反映:“真心觉得这广播响得好!让我们可以通过广播清晰地收听金融知识,比我们自己看宣传页轻松多了!”

## 积极探索,把纠纷调解机制建设扛在肩上

为切实维护各方当事人的合法权益,聊城市金融消费权益保护协会积极探索,始终把纠纷调解机制建设扛在肩上。

2019年5月,人民银行聊城市中心支行、聊城市金融消费权益保护协会对辖内多家银行业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,针对这些困难与问题,在部分银行业金融机构建立了金融纠纷调解工作站。

2019年5月31日,聊城市金融消费权益保护协会召开金融纠纷调解工作座谈会暨首批金融消费纠纷调解工作站授牌仪

式,首批金融消费纠纷调解工作站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。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”的具体体现,是依法、公正、高效化解金融消费纠纷的一种长效机制。

2019年11月8日,参与并指导阳谷县金融消费权益保护协会联合县人民法院开展诉前调解现场会,现场为山东阳谷农村商业银行股份有限公司四棚支行、张秋支行、翟庄支行三个个人借款纠纷进行现场诉前调解,

经阳谷县金融消费权益保护协会与阳谷县人民法院共同协作,最终双方达成统一和解协议,并承诺严格执行。

聊城市金融消费权益保护协会秘书长陈广福提到,“诉前调解为人民群众提供了高效、便捷、低成本的可供选择的金融纠纷解决方式,对于下一步深入探索与司法系统联合调处金融消费纠纷意义重大,县级协会要将诉调中心工作与金融消费者权益保护工作有机地结合起来,将金融纠纷矛盾化解在萌芽之中,为辖区金融稳定做出积极贡献。”



## 情系群众,把服务人民刻在心上

2019年,聊城市金融消费权益保护协会共收到山东省12363呼叫中心转办咨询工单28笔,投诉工单137笔,受理来访咨询6笔,投诉15笔,聊城市金融消费权益保护协会本着“为金融消费者排忧解难 为会员单位排忧”的工作理念,认真处理每一笔投诉,用心服务每一位金融消费者,切实做到所有受理的咨询投诉件件有着落,事事有回音,通过电话回访,投诉处理满意率达92.4%。

2019年1月,赵某来访投诉反映某国有银行将其1万元国债弄丢、未按时将五年期国债利息划入其个人账户等问题,协会工

作人员高度重视该情况,在了解完情况后,立刻与该国有银行相关负责人联系,调查核实赵某反映内容。经核实,赵某所反映问题均不存在,发生投诉的原因主要是由于赵某年龄较大,记忆力与理解能力相对较差,对于银行业务更新接受较慢。针对这一现象,协会工作人员耐心为赵某解释业务流程,逐笔对照银行流水账单,在反复多次解释后,最终为赵某解答了困惑,同时也为该国有银行排除了投诉困扰。

像这样的投诉案件,聊城市金融消费权益保护协会2019年共受理了10余起。有的投诉是金融消

费者通过“村村响”广播内容,了解到有这样一个平台可以来维护自己的合法权益,便来到协会反映情况;有的投诉是消费者在与金融机构发生矛盾纠纷后,表示不再信任金融机构的解释,想通过协会平台公平、公正的解决矛盾纠纷。

聊城市金融消费权益保护协会将继续秉承“为金融消费者排忧解难 为会员单位排忧”的工作理念,以维护金融消费者、金融机构的合法权益为宗旨,不辜负金融消费者们的信任与期望,通过建立健全纠纷调节机制,开展形式多样的宣传教育活动,为辖区金融环境和谐稳定发展贡献一份力量。

