



实施金融纠纷多元化解措施

通讯员 赵敏

为加快推进菏泽市金融纠纷多元化解的渠道和方式,让群众在享受现代金融产品和服务的同时,维护自身的金融权益,对金融纠纷有高效快捷投诉和处理的渠道,中国人民银行菏泽市中心支行积极联合市金融消费权益保护协会坚持“以人民为中心”,广开金融纠纷解决渠道,对群众投诉和咨询的金融纠纷采取多种方式积极化解,将矛盾化解在最基层、最前沿。努力化解各种金融纠纷,积极维护双方当事人合法权益,使金融纠纷不扩散、不拖延,做一个让群众满意的人民银行。

积极探索,广开渠道。金融消费权益保护协会将2020年处理投诉和咨询的案例经过认真分析和

筛选,发现有的金融消费纠纷并不复杂,只是因为金融机构没有给予及时明确的回复造成客户不满意,因此金融机构处理起来难度较大;有的则是消费者本身对银行提供的金融产品和服务理解有误或超出了自身的消费能力,因而感觉自身的权益受到了损害,反复向监管部门进行投诉。对此,协会指导银行金融机构认真学习金融消费者投诉管理实施办法,提高纠纷处理技巧和解决能力。首先对受理的投诉及时分转给银行机构进行协商处理,并快速反馈。其次协会对处理结果不满意的投诉将进行核实,协商银行进行调解,尽快将纠纷化解在萌芽状态。今年又积极与市法院联合,大力推广人民法院调解平台,通过平台推进金融纠纷诉调对接工作,目前已办结

15起纠纷案件,为下一步建立金融纠纷多元化解机制打下了良好的基础。

履职担当,化解纠纷。协会于去年成立了金融调解委员会,专门用于处理对投诉协商结果不满意的纠纷,成立时,协会是本着高效规范便捷的目的,针对金融消费者对金融服务和产品引起的争议而设立的组织,因此这不仅仅是工作方式的转变,也是对金融消费者承担的社会责任。对此,市人民银行指导协会专门制定了《菏泽市金融消费纠纷人民调解委员会工作规则》、《菏泽市金融消费纠纷人民调解员管理办法》、《菏泽市金融消费纠纷诉调对接工作操作规程》等一系列制度办法,并与金融机构签定了金融消费小额纠纷快速解决合作备忘录,成立了由

人民银行工作人员、协会工作人员、法律专家及部分商业银行组成的调解员。

调解会成立后,成功调解了十多起调解金融纠纷案例。调解的第一起金融纠纷就是金融消费者某先生投诉某银行银行卡销卡一案,当事人在金融消费纠纷调解室进行了现场调解,双方进行了当场辩论,在调委会工作人员的耐心调解下,双方很快达成了和解,对调解的结果表示满意,并当场签署了人民调解协议书。

通过对些金融纠纷案件的成功调解,不仅强化了金融消费权益保护意识,预防金融消费纠纷的进步升级,还提升了金融机构的服务意识,为下一步更好地处理金融纠纷工作起到了较好的借鉴作用。

中国人民银行菏泽市中心支行

“点链面”结合奏响存款保险宣传“主旋律”

通讯员 成红燕

2020年11月,人总行提出应于2021年底前实现存款保险宣传行政村、嵌入业务流程“双覆盖”。2021年以来,菏泽中支积极探索“地毯式”“互动式”“点穴式”宣传模式,“点链面”结合全方位开展存款保险宣传,取得利民惠民良好效果。

“强视觉”传播 “地毯式”拓宽覆盖面

充分发挥基层网点主阵地作用。要求辖区820个银行营业网点全面做好“六个一”厅堂布置规定动作,即:通过电子屏24小时不间断滚动播放一条宣传标语,液晶电视播放一个分行月度推广的宣传视频,大厅显著位置张贴一张宣传海报、布放一套宣传折页,大堂经理兼做存款保险宣传员,向所有办理业务的客户发放一张“存款保险明白纸”,普及一句存保基础知识,多渠道宣传存款保险知识。

积极运用网络、传统等媒体打造“指尖上”的宣传平台。指导莱商银行菏泽分行在黄金时间点循环

播放存保宣传视频和宣传标语流动字幕;鄄城县支行在《民声快办》直播间开展存款保险知识宣讲专题节目,详细讲解存保知识,并通过直播热线和短信平台与观众互动,为群众答疑解惑;曹县建行利用短信平台向客户推送存保知识问答等;各金融机构充分利用美篇、抖音、微信平台等新媒体制作宣传图片和动漫微视频26篇,并组织鼓励金融人员在微信群、朋友圈积极转发,增强宣传的感染力和持久性,浏览次数达200万余次,相关活动被齐鲁晚报、牡丹晚报、大众网等专题报道16次,自编自导自演的《小燕说存款保险被济南分行《青春Young行》刊发,全省推广。

“多主体”落实 “互动式”拧紧合作链

人民银行选定宣传重点,设定宣传目标,按月督导,按季考核。组织金融机构一线人员等开展现场培训3次,深入兴业银行菏泽分行开展全员现场培训,指导一线员工熟练掌握存款保险知识备答口径的同时规范员工宣传行为;分别制

定《菏泽辖区2021年度存款保险宣传行政村全覆盖》和《中国人民银行菏泽市中心支行“百年历程 存保守护”专项活动》等方案,对宣传工作落实情况开展全面巡查,加大督导和指导力度,累计开展巡查20余次,覆盖所有银行机构,对2家宣传落实不到位的机构,现场约谈主要负责人并提出改进意见,以《存款保险宣传工作信息》为载体及时总结好的经验做法,已累计编发4期。

督导辖内金融机构通过存单、手机银行、银行公众号等方式将存保宣传嵌入业务流程,截至2021年11月末,辖内33家嵌入业务流程覆盖率100%。同时,金融机构借力助农取款点、金融便民服务点等平台,以整村授信、网格化营销为抓手,积极延伸宣传触角。

县人行、县团委、扶贫办联合社会义工和银行机构建立金融志愿者服务队,依托社区居委会、村委会等基层组织,动员驻村干部、扶贫干部参与宣传活动,促进存款保险知识宣传走进乡村、社区,重点向贫困户、务工人员和残疾人等特殊人群开展宣传;乡镇、村委等

利用“大喇叭”、农村广播站等,每天定时广播10分钟。

“零距离”宣传 “点穴式”扫除盲堵点

组织巨野县支行积极对接县邮政局,利用邮递员走乡串户联系广泛的特点,实施“存保知识宣传邮路”工程,在派送报刊信件的同时,发放存款保险宣传彩页,共开通存保知识宣传和服务邮路56条,组建宣传队伍112人,走访城镇居民入户宣传8千余户,投递宣传资料4万余份;鄄城县支行组建“金融宣传服务骑行队”,肩披条幅,走村串户“义务宣传”;东明县支行借势“免费公共汽车”,张贴宣传海报“移动宣传”,在乡镇16车次公交车张贴宣传海报,把“免费公共车”变成“移动宣传车”。

要求巨野农商行利用455名挂职“金融村长”全覆盖巨野县624个行政村、曹县农商行利用“村村通、政银通、银商通”三位一体工程全覆盖全县58个行政村之优势,通过挂职“金融村长”、派驻“金融服务专员”等打通宣传最后一公里。

成武县支行创推“4+”模式

整治拒收现金网格化管理机制建设

通讯员 许璇

为维护人民币法定地位,积极践行金融为民的服务理念,净化人民币流通环境,成武县支行创推“4+”模式,推进拒收现金网格化管理机制建设工作,具体情况如下。

“城市+农村”网格化管理 细化服务范围

一是城区建立以营业网点为中心,周边1公里为半径辐射周边商户的网格化管理模式,各银行网点按照“就近服务、责任明确”的原则,将城区内划分为22个网格,明确8家金融机构的管理责任,每个银行网点负责管理一个网格,设立专门负责的网格员,共涉及到小面额现金预约、兑换,不宜流通人民币兑换,硬币兑换,人民币违法行为整治及宣传等工作任务,推动现金服务向社区下沉。二是农村建立以每个乡

镇为单位,分片域管理的网格化管理模式,以农行、农商行、邮储银行三家金融机构为负责机构,共划分为13个网格,驻乡镇银行网点秉承“各自区域,各自负责”的原则,具体负责各乡镇的现金管理工作,并确定一名联络员,负责片域内所有现金服务协调工作,推动现金服务向偏远地区延伸。

“线上+线下”同步办理 提高工作效率

一是线上实现电话、手机银行、网上银行等预约通道,客户可在线上实现大额取现、零钞兑换等线上预约功能。另外,针对拒收现金行为,每个网格银行网点成立专门的现金服务群,对存在拒收现金行为的商户卖家,群众可直接在群内反应或举报,大大提高了对拒收现金行为的监督力度;二是线下开通绿色通道,针对老年客户、现金收

支较大的单位,可提供上门服务等便利措施。成武中行针对有较大现金需求的重点客户,设立专门服务窗口,享受优先办理服务;成武工行为老年客户提供上门服务,为老年客户办理零残币上门兑换,为其上门办理社保开通服务,并设立专门的小面额、零残币兑换窗口,在柜面为老年客户配备老花镜,纸巾,扩音器等。

“社区+乡镇”联合宣传 提高群众满意度

依托街道社区、乡镇等基层组织,开展现金服务宣传活动。发挥网格化管理优势,深入社区、乡镇开展不定期便民活动,发动居民、志愿者等积极参与,开展“人民币知识大讲堂”、“反假辨假我最行”等宣传活动,利用周末、节假日等人员聚集的时间下乡开展残污损人民币兑换、换新钱等活动,普

及人民币知识,带给人民群众真正的获得感,让人民群众少跑路。共联合社区、乡镇金融机构网点开展上街宣传活动5次,惠及群众800余人次,兑换残损币4万余元。

“服务+监管”多方协作 增强法律意识

成武人行联合县公安局,市场监督管理局开展整治拒收现金专项行动,走进商户、集市,人行工作人员上门讲解人民币现金收付知识,公安部门工作人员宣传整治拒收人民币现金行为的法律意识等,向群众发放宣传折页,普及遇到拒收人民币现金行为的维权渠道。利用清明节等敏感节假日在易发生拒收现金行为、违法使用人民币图样的场所设点宣传、检查,与商户签订承诺书,告诫商家不得存在拒收人民币现金、买卖或使用人民币图样等违法行为。



找记者 上壹点

B04

齐鲁晚报

2021年12月17日
星期五

主办：
今日

菏泽市金融消费权益保护协会

□编辑：王会广

□组版：皇甫海丽