

创新促提升 为民新作为

人民银行厦门市中心支行有力推动金融消费者权益保护工作再上新台阶

金融消费者是金融市场的重要参与者,也是金融业持续健康发展的推动者。保护金融消费者合法权益,有利于维护公平、公正的市场环境,促进金融

市场健康稳定运行。中国人民银行厦门市中心支行认真践行金融为民理念,始终关心关注金融消费者合法权益,结合厦门实际,构建大消保工作格局,形成

共建共治、共享共赢的发展模式,不断增强金融消费者的获得感、幸福感、安全感,维护辖区和谐、安全、稳定的金融生态环境。

创新执法监督管理机制 共建和谐金融消费环境

一是搭建“大消保”执法业务合作框架。联合地方金融局等四部门共同签署《厦门市金融消费者权益保护监管合作备忘录》,商定在机制建设、联合宣教、执法互助、纠纷多元化解、信息沟通等方面展开全方位合作,构建金融消费者权益保护执法监管合作机制。申请加入厦门市整治虚假违法广告联席会议工作,联合市场监督管理局等五部门共同印发《关于自觉抵制违法违规金融广告净化金融市场的告知书》,推动加强行业自

律,定期开展金融广告线索研判,加强金融广告市场协同监管,严厉打击虚假违法金融广告行为,规范金融营销行为。

二是双管齐下压实金融机构主体责任。在刚性执法方面,依法开展金融消费者权益保护监督检查,严厉查处侵害金融消费者权益的违法违规行。在柔性监管方面,结合执法检查、日常管理中发现的共性问题,不定期下发风险提示,定期开展工作评估,组织“与机构对话”,督导30家银行机构强化金融消费者权益保护工作,

切实维护好消费者合法权益。

三是强化队伍建设提升工作软实力。建立了以经验分享、业务联学、信息调研为主要内容的业务学习常态化长效化机制,通过“微信群经验每日一学”“简报摘要每周一学”“消保业务联学每月一学”,加大先进经验、业务理论学习交流力度。截至目前共组织学习先进经验做法248项,理论文章46期,开展联学活动12次,参训人员累计20027人次,推动消保队伍强业务、强技能,打造高素质消保人才队伍,提升履职能力。



创新金融知识宣教机制 共享美好金融生活

一是凝聚合力开展联合宣教。联合其他金融管理部门定期开展“金融消费者权益日”“普及金融知识 守住钱袋子”“金融知识普及月”等系列金融知识主体宣教活动;组织编制并发布《厦门市金融知识宣教白皮书》,建立媒体资源库、宣教素材库、宣传队伍库,提升金融教育整体性、规划性和有效性;聚焦老年人、大学生、新市民等关键群体的日常金融知识需求,分层次开展金融知识教育,2022年全市相关金融机构累计开展各类户外专场宣传近4000场次,发放宣传资料约30万份,微信推送阅读量约585万人次,有效帮助消费者提升金融风险责任意识和理性维权能力,促进“金融知识普及”向“培养金融能力”转变。

二是创建特色金融知识宣教品牌。创设金融系统《消保闽南之声》栏目,每周定期在人民银行厦

门市中心支行微信公众号推出一期金融知识音频节目,通过闽南乡音、普通话双语传播金融知识,围绕征信、反诈拒赌、非法金融活动等开展持续性、常态化普及工作。2022年原创、编发44期有声节目,鼓励金融机构转发、推广,累计收听量超46万人次,助力金融消费者守住“钱袋子”。

三是创建金融教育示范基地。指导兴业银行厦门分行建设一站式金融教育基地,充分利用移动化、可视化的智能设备,有针对性地开展互动式教学和实践体验活动,为周边群众提供专业化金融知识学习课堂。该基地获批成为厦门首家“福建省金融教育示范基地”。同时,以基地创建为契机,发挥“以点带面”示范作用,推进乡村金融教育基地建设,助推金融知识纳入国民教育体系,构建金融知识教育长效机制,营造全社会学金融、用金融、懂金融的良好氛围。



创新多元纠纷化解机制 构建社会治理崭新格局

一是多元服务,加速度解决金融纠纷。畅通群众诉求表达渠道,充分发挥12363热线桥梁纽带作用,加强12363热线宣传推广,完善12363软硬件设施,强化话务窗口服务,让12363暖心热线链接服务更多群众,提升纠纷处理质效。压实金融机构投诉处理主体责任,加强重大敏感节点风险摸排、跟踪监测,强化诉源治理,依托厦门金融司法协同中心深化金融纠纷调解,依法保护消费者合法权益。2022年以来,12363热线处理各类群众诉求共计924件,均依法按程

序高效办结,切实为群众办实事、解难题。

二是多方联动,形成强协作齐抓共管格局。联合地方金融监管局等五部门签署《厦门市金融纠纷多元协同调解机制合作备忘录》,建立调解业务有序衔接工作机构;联合金融司法协同中心共同开展调解业务培训,提升调解员调解水平,营造懂调解、用调解的社会氛围;连续两年“3·15”共同发布厦门金融消费者权益保护典型案例和年度金融机构经营风险防范指引,从消费者权益及法律角度详细解

析案情的背景和意义,为金融机构风险管理和运行树立风向标。

三是合作共赢,构建长效化的矛盾化解机制。与法院、其他金融管理部门深化常态化合作机制,建立风险协同防范处置机制,加强信息共享,打通部门之间的信息壁垒,及时发现苗头性问题,协同构建金融风险防火墙。不定期召开会议,统一指导、协调和处理金融纠纷的诉调对接工作,交流情况及信息,协调处理具有重大社会影响的金融纠纷,筑牢金融和社会稳定防线。



懂金融 信金融 用金融

学金融知识 听金融故事



每周二播出
请扫码听合集



扫码收听消保闽南之声