

指导单位:中国人民银行厦门市中心支行 中国银行保险监督管理委员会厦门监管局
主办单位:海西晨报社 承办单位:厦门市极致方圆传媒有限公司



中国人民银行
厦门市中心支行

「金融联播·美好生活」系列直播
人民银行厦门市中心支行开启



转眼又到一年“3·15”,如今金融消费者权益保护已成为社会关注的焦点。记者了解到,去年以来,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,强化资源统筹协调,主动创新作为,推动辖区金融消费权益保护工作再上新台阶。

晨报记者 叶子申 通讯员 吴沙 詹若楚



人民银行厦门市中心支行向社会公众宣传金融知识

亮点

金融联播 美好生活

今年3月起,人民银行厦门市中心支行联合辖内金融机构,开启“金融联播·美好生活”系列直播活动,精心准备每月一场、共12场金融知识宣教节目,致力于提升消费者金融素养,构建美好、和谐的金融生态环境。

3月1日12:00,“金融联播·美好生活”推出第一期节目,带货金融知识、讲述金融故事,扫码即可回看直播(见下图二维码)。

同时,人民银行厦门市中心支行还推出了“信”金融”宣教品牌专题,每月1日给市民朋友写一封信,紧跟时间点、热点和痛点,告诉市民朋友一些有用的、易懂的金融知识,及时提醒防范金融诈骗和业务风险,提升金融素养。



中国人民银行厦门市中心支行： 维护消费者权益 共建和谐金融

共建共享 创新开展金融知识宣教

如何让金融消保知识更贴近百姓,让更多市民听到、看到?人民银行厦门市中心支行创新形式,凝聚厦门金融系统宣传合力,创建了“消保闽南之声”“信”金融”“金融联播·美好生活”等多个宣教品牌,常态化普及金融知识。

创建各类金融教育基地。近年来,在人民银行厦门市中心支行推动下,兴业银行厦门分行建成并获批厦门首家“福建省金融教育示范基地”;平安银行厦门分行建设“平安知识村镇”,获批省级乡村金融教育基地;民生银行厦门分行建

设“青少年金融教育基地”,推进金融教育常态化、阵地化建设。

人民银行厦门市中心支行牵头编制《厦门市金融知识宣教白皮书》,联合金融机构,推动普及“群众希望了解的”和“需要群众了解的”金融知识,提升百姓金融素养。

数据显示,去年以来,全市累计开展各类户外专场宣传近4000场次,电视、报纸等媒体报道163次,微信推送阅读量585万人次,公交、地铁、户外媒体等宣传全辖累计覆盖约2685万人次。

为民便民 提升投诉管理工作效能

完善12363软硬件设施,专设12363话务室,扩增12363话务席位,加强12363热线宣传推广……近年来,人民银行厦门市中心支行不断强化公益热线建设。

“2022年,我们的公益热线接听群众来电5200余次,处理投诉849件,均依法按程序及时办理,切实为群众办实事、解难题。”人民银行厦门市中心支行相关人士告诉记者,为了更好地服务市民,他们还不断压实金融机构投诉处理主体责任,定期下发投诉形势分析和典型案例,制定并发布通知督促做好投诉处理工作,组织开展积案、难案排查,实施分类管理;对消费

者集中反映的投诉咨询事项,如POS机押金退还、提前还房贷等强化溯源治理,加强金融矛盾源头预防。

去年以来,人民银行厦门市中心支行持续提升金融机构工作人员投诉处理能力,开展投诉处理专题业务联学4次、纠纷调解培训1次,促进金融机构依法稳妥、高效回应消费者诉求,化解矛盾纠纷。

下一步,人民银行厦门市中心支行将继续践行金融为民理念,深入学习贯彻党的二十大精神,凝聚辖内金融机构合力,切实保护金融消费者合法权益,维护健康和谐的金融消费环境。

链接

整治违法金融广告 营造清朗消费环境

近年来,人民银行厦门市中心支行推广运用“金融广告随手拍”微信小程序,将银行业金融机构工作人员转化为金融广告监测力量,强化对辖内传统媒体发布的金融广告的监测甄别,2022年共监测、上报线索100余条。与相关部门保持密切沟通合作,进一步加强广告市场协同监管,严厉打击虚假违法广告行为,维护健康有序的金融市场环境。

同时,加大违法违规行查处力度。2022年,人民银行厦门市中心支行依法开展综合执法检查,规范提升金融机构消保工作,对全辖29家机构开展非现场评估,组织观摩学习先进机构评估经验,督促相关金融机构深入贯彻落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》,结合执法检查、日常管理中发现的共性问题,下发6期风险提示,引导金融机构强化内部管理,规范经营行为,切实维护消费者合法权益。

权利
责任
风险
共筑诚信消费环境
提振金融消费信心

3·15