

构建“大消保”格局 擦亮“金融为民”底色

国家金融监管总局青岛监管局:捍卫金融消费者合法权益 唤醒“沉睡”存款2.81亿元

3月13日,青岛市政府召开“优化消费环境,激发消费活力”新闻发布会,国家金融监管总局青岛监管局(以下简称青岛监管局)党委委员、副局长林洁表示,金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民群众联系最为紧密的领域,是践行金融工作政治性、人民性的集中体现。近年来,国家金融监督管理总局青岛监管局牢固树立“为民监管”理念,始终把维护最广大人民的根本利益作为工作的出发点和落脚点,用心用情用力解决群众急难愁盼问题,努力把暖民心、惠民生的事办实办好。

投诉渠道更加畅通

耐心疏导群众情绪,解决群众急难愁盼问题……为践行以人民为中心的发展思想,青岛监管局积极推进12378服务热线改造升级工作,有序开展模拟演练和压力测试,按期完成线路扩容任务,顺利实现新系统平稳切换和一键呼转功能上线运行。目前,日均接听话务量接近1万通,是扩容前的2.2倍,显著提升了群众诉求接收能力。同时,通过完善机制流程、优化资源配置、强化培训考核等措施,全面提升办理速度,努力让“语音多跑路、群众少跑腿”。

更好保护消费者的权益,才能实现金融可持续发展。青岛监管局将聚焦打造新时代“枫桥经验”青岛样板,持续健全金融纠纷多元化解机制,加强县域监管力量配置,分级分类高效处理投诉,让消费者诉求得到及时响应、妥善处理。

纠纷化解更加高效

群众有诉求,最怕“踢皮球”。有没有一个地方,能



岛城金融机构进社区讲解金融政策守护市民钱袋子。

让群众解决矛盾纠纷省心又省力?青岛监管局聚焦金融纠纷化解的“痛点”“难点”,推动一站式矛盾纠纷解决机制建设。青岛监管局与青岛市中级人民法院、青岛市仲裁委、青岛市公证处建立合作机制,实现调解、仲裁、公证等无缝衔接。指导青岛市银行保险业纠纷调解中心常态化、规范化、智能化运行,先后设立西海岸、即墨、胶州等六个调解工作站和湛山调解工作室,完善了中心的三级网络建设。2023年,共调解案件1430件,同比增长54.9%,涉及金额2.14亿元,综合调解成功率77.8%。

金融消费者权益保护涉及民生,是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域。今年,青岛监管局将不断完善金融消保工作协调机制,积极构建“大消保”格局,推动相关各方明确责任分工,有效共享信息,形成问题共答、同向发力的工作局面。

宣传教育更加多样

社区是金融宣教工作有效开展的最基础场所。去年,青岛监管局牵头辖区各金融管理部门和金融机构开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,通过统筹同步启动、“五进入”教育宣传、发布《金融伴你一生》宣传视频、开展风险提示等活动,帮助消费者提升金融素养和风险防范意识,累计开展线上线下教育宣传活动5800余场,营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的社会氛围。

今年3月1日,青岛监管局召开2024年青岛市打击保险诈骗工作会议,通报了2023年全市打击保险诈骗工作情况。青岛监管局持续提升反保险欺诈工作能力,积极参与反欺诈行业联动,以今年“3·15”金融消费者教育宣传活动为契机,抓住适当性管理这个关键,督促机构严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求。

惠民实事更加暖心

作为投资者,你有没有注意到可能在某个遗忘的金融账户里,还留存着一些数量不菲的“沉睡”财富?青岛监管局聚焦“沉睡账户”“睡眠保单”等“关键小事”,开展专项行动,通过数据排查、专题调研、分类施策、主动发声,推动银行保险机构有序发布公示公告,出台个性化服务举措。专项行动开展以来,辖区银行保险机构累计对115万个“沉睡账户”和9万张“睡眠保单”的持有人进行提示提醒,帮助消费者唤醒“沉睡”存款2.81亿元,领回生存金、满期保费2.85亿元。针对虚假宣传和销售误导乱象进行严厉打击,聚焦银行代销资管类产品和保险销售行为,开展专项整治,查处一批侵害消费者权益的典型案

例。
观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊 摄影报道

兴业银行青岛分行 情系新市民 服务无止境

“师傅,外面风大,来我们网点的惠民驿站喝点水”。走出去,把身边有需要的人请进来,在忙碌的时节为疲惫的身躯递上一杯热水、提供一个休憩的座椅,这样的贴心服务,在兴业银行青岛分行并不少见。

聚焦核心需求 增强新市民归属感

依托辖内网点,兴业银行青岛分行全面打造“兴公益”惠民驿站,休息座椅、饮水机、微波炉等基础设施应有尽有,遮风避雨、解渴解暑、热饭热菜,基本满足了环卫工人、建筑工人、快递员等户外劳动者的日常所需。“我们希望能够依托‘惠民驿站’,把金融服务做深做细到新市民中,让‘新市民’在他乡也能够有‘家乡’的归属感。”兴业银行青岛分行相关负责人介绍。

聚焦新市民核心需求,切实增强新市民的归属感,兴业银行青岛分行依托各网点的“惠民驿站”,充分利用自媒体、营业网点、手机银行等渠道,采用线上与线下相结合的模式,深入园区、商圈、社区等,为新市民开展金融知识普及、个人信息保护、账户资金安全、防范电信网络诈骗及跨境赌博等宣传教育活动。密切关注新市民群体,连续13年坚持组织青年员工定期深入学校,投身公益,为新市民子女捐赠学习、生活日常用品,设立专属金融知识学习实践基地、党史学习教育基地等,全面推广



兴业银行青岛分行让“新市民”在他乡也能够有“回家”的归属感。

关爱新市民子女志愿服务样板,源源不断向新市民传递金融服务的“兴业温度”。

向新市民传递 金融服务“兴业温度”

着力聚焦新市民群体,兴业银行青岛分行积极探索差异化的新市民金融服务,依托分行对接青岛市农民工工资支付监管平台优势,保障农民工每月按时足额领取工资;积极推动住房租赁及个贷专属产品落地,2023年落地青岛市最大的保障性住房租赁项目,同时依托总行兴e家智慧社区服务平台,打造住房租赁与智慧社区融合的“租住一体化平台”。

情系新市民,服务无止境。兴业银行青岛分行将继续深入推进新市民金融知识普及工作,不断探索、创新教育宣传形式,切实履行社会责任,提升市民的金融获得感,以实际行动彰显大行担当,持续助力新市民兴家乐业。

日照银行青岛分行 金融进乡村 消保促振兴

近年来,日照银行青岛分行充分履行金融机构的社会责任,持续推进“乡村、社区、学校、企业、商圈”五进入活动,通过多种形式普及金融知识,增强公众风险防范意识,维护金融秩序,防范化解风险,持续为构建安全、健康的金融环境贡献力量。

反诈“赶年集”守护金融“烟火气”

年关期间,金融风险激增,诈骗案件屡屡发生,特别是人流密集的商超、大集更是诈骗案件的高发区域,各类套路、骗术隐藏其中,难以识别。为切实保护广大市民的财产安全,日照银行青岛分行辖内网点选取就近集市,分别在平度金沟子大集、即墨宝龙社区大集、开发区薛家岛大集以及城阳大集开展了一系列“金融反诈‘赶年集’,志愿服务‘零距离’”活动,将金融安全保障第一时间带到市民身边。

活动当天,日照银行青岛分行将金融便民服务车准时停靠在各个大集人口显著位置,通过循环播放反诈宣传片、为过往群众发放反诈宣传折页、面对面解答疑问等接地气的宣传方式,与前来赶集的市民热情互动,向他们讲解常见的诈骗手段和防范方法,提醒市民时刻保持警惕,切勿泄露个人信息和银行账户密码,让广大市民真切感受到日照银行对群众财产安全的关心与重视,时刻守护在保护群众资金安全的一线。

金融进乡村“百姓银行”贴心坎

为扩大农村金融知识普及教育覆盖范围,有效防范农村金融诈骗,推动金融教育与服务乡村振兴互融互动,在“3·15”消费者权益保护日来临之际,日照银行青岛分行将金融宣传资源向农村地区倾斜。一是开展流动式金融普教活动。依托县域支行及惠农站点,充分运用金融便民服务车,组织金融志愿者们前往惠农站进行“流动”式金融知识宣传,将金融知识送到村民的村前屋后,打通金融知识宣传“最后一公里”,在“3·15”期间,共计服务35个村镇,将金融知识送到农村田间地头,走进村民心坎。二是开展返乡创业大学生金融宣教活动。面向创业大学生金融消费群体,开展有温度的金融教育,让农村大学生“一看便知”“一学就会”“一听就懂”。

线上线下结合 广泛扩大宣传面

除此之外,日照银行青岛分行持续创新线上金融普教服务举措,多次做客青岛广播电视台“牵挂”栏目,围绕电信诈骗和个人信息保护等方面开展线上宣讲,加强金融服务,直播收听和转播收听人数达上万人次,切实提升消费者金融素养及风险防范意识。据悉,日照银行落户青岛十五年以来,致力于搭建消费者权益保护体系,强化组织保障,将消保工作贯穿经营全流程,切实保护各类消费者合法权益,共建和谐金融。