

监管发力促金融市场健康发展

——人行济南分行行长谈“金融消费者权益保护”

者(投资者)保护部门,并在各自职责范围内开展了卓有成效的工作,形成了分业监管下的金融消费者权益保护“内双峰”模式。”金鹏辉说。

谈及该《意见》的出台背景,金鹏辉介绍:“目前,我国金融消费者权益保护工作呈现出良好发展态势,但仍面临很多困难与挑战,比如:金融消费者权益保护法律尚不完善,相关法律法规的规定过于原则化,对金融消费者权益保护监督管理的法律授权不完备;金融机构对保护金融消费者合法权益的重视程度还不够,金融消费过程中不时出现侵害金融消费者权益的情况;金融消费争议解决机制有待完善;部分金融消费者信用意识和金融知识缺乏,金融消费者教育未真正上升到国家教育战略高度;金融消费者权益保护监管资源不足,大多存在人员紧张及经费不足等问题。这种形势下,国务院办公厅发布《意见》,对进一步加强金融消费者权益保护工作提出明确要求,可以有效化解当前金融消费者权益保护工作面临的主要矛盾和问题,同时也为金融监管部门履职提供了重要依据,指明了下一步重点工作方向。”

记者了解到,近年来,人行济南分行把完善金融消费争议解决机制作为重要工作职

责,以金融消费者权益保护协会为载体,试点开展了金融消费纠纷非诉第三方调解机制建设工作。目前,协会已组织调解了近400件金融消费纠纷。“我们将指导推动协会在丰富调解方式,增强调解效力方面,进一步加强与司法行政部门、人民法院、仲裁等的工作联系和对接,切实为金融消费者提供方便、可得、快捷、高效的纠纷解决渠道。”金鹏辉表示。

此外,2014年人行济南分行还在山东省内推动成立了业务范围全面覆盖各个市、县的公益性第三方调解组织——金融消费权益保护协会,为公众提供金融业务咨询、纠纷处理服务,并在全省开通了全国统一的金融消费者咨询投诉12363电话,建立健全了金融消费者咨询投诉处理体系,畅通了消费者咨询投诉渠道;每年组织开展“3·15金融消费者权益日”和9月份“金融知识普及月”集中宣传活动,同时指导辖内分支机构、金融机构等宣传主体不断深化普及宣传长效机制建设,帮助社会公众提高金融素养和自我保护能力;针对金融机构消费者权益保护管理方面建立了相关制度规范,开展了个人金融信息保护、银行卡消费者保护专项检查,以及面向部分法人银行机构的金融消费权益保护评估工作,督促各机构不断完善

制度、机制,规范经营行为,提高金融服务水平和履行消费者权益保护的自觉性。

针对《意见》,山东大学发展研究院副院长、博士生导师魏建表示,从目前理论前沿和各国实践来看,金融消费者权益保护监管改革正向六个方面发展:一是逐步完善金融消费者权益保护法律框架;二是加强行为监管,督促金融机构履行保护消费者基本权利的法律义务和责任;三是依法赋予监管部门更多的执法权力和监管手段;四是积极开展纠纷解决机制多元化建设;五是更加重视金融消费者教育的基础性作用。六是强化政府部门间的协调以及国际经验交流与合作。

“目前我国金融消费权益保护分业监管模式仅是权宜之计,建立统一有效的监管框架是必然的发展趋势。从国际实践来看,很多国家陆续修改或出台了一系列新的法案,建立了审慎监管与行为监管并重的双峰模式,同时强化中央银行对系统重要性金融机构的监管职能。金融消费权益保护作为行为监管的重要内容,也应建立覆盖银行、证券和保险业的综合监管体系。在目前的监管格局下,人民银行应承担起牵头责任,完善‘一行三会’监管协调框架,发挥工作合力,有效维护金融消费者合法权益。”魏建说。

中国 - 中东欧合作前景可期

第四次中国 - 中东欧国家领导人峰会定于11月24日至25日在苏州举行
来自16个中东欧国家的领导人将与会

合作态势良好

中国和中东欧国家领导人



合作项目广泛



合作前景可期



□新华社发 大集制图

中国首份高净值人群医养白皮书发布

□记者 李铁 报道

本报济南讯 11月20日,泰康人寿携手胡润百富主办的中国高品质医养论坛暨《中国高净值人群医养白皮书》(下文简称《白皮书》)发布会在济南举行,这份65页的专业报告详细剖析了目前中国养老、医疗、保险市场的现状和趋势,对医养融合给出了专业的调研数据和分析结果,是中国首份针对高净值人群养老和医疗需求的专业报告。

《白皮书》调查结果显示,在拥有商业寿险的高净值人群中,90%拥有医疗保险,82%拥有养老保险,73%拥有意外保险,高净值人群购买保险更多是出于保障目的,而非投资手段。随着人口老龄化的加重,中国养老市场的规模正在逐渐扩大。《白皮书》结论显示,中国高净值人群对于中高端养老社区的感兴趣程度高,表示感兴趣的比例超过七成,入住的可能性也达到45%。另据调查发现,专业的医疗(包括医疗设施及护理人员)是中高端养老社区吸引千万高净值人群的最主要原因,也是决定中高端养老社区成败的关键所在。

泰康人寿董事长兼首席执行官陈东升在发布会上表示,伴随中产人群崛起,未来中国医养服务等行业加速发展,将迎来黄金发展期。

山东最大一笔国家级首台(套)保单落户潍坊

□记者 李铁 通讯员 赵礼忠 报道

本报潍坊讯 福田雷沃国际重工股份有限公司(以下简称“福田雷沃重工”)首台(套)重大技术装备及关键核心零部件产品保证保险保单日前由中国人保财险潍坊市分公司成功签发,实现保费收入165.43万元,为该企业承担经济风险5514.47万元。据悉,该保单是目前山东最大一笔国家级首台(套)保单,其保险费由中央财政补贴80%,投保企业承担20%。

福田雷沃重工是一家以农业装备、工程机械、车辆、核心零部件、金融五大系列业务为主体的目前国内最大的产业装备制造企业,是“国家火炬计划重点高新技术企业”。该保险旨在通过保险方式,放大财政资金的补贴扶持作用,支持鼓励具有自主知识产权的国民装备制造企业向高端转型升级,提高企业产品在国际市场上的竞争力。

招商银行 离岸网银汇款免手续费

□记者 王新蕾 报道

本报济南讯 继开启境内“网上转账全免费”之后,招商银行表示,即日起至2016年底,招商银行离岸客户通过网上银行汇款至招商银行境内账户,可享零手续费优惠。

据招商银行离岸金融中心相关负责人介绍,目前招商银行离岸客户已达40000户,遍及全球100多个国家和地区。招商银行机构设立在境内,更贴近国内客户的实际需求。对客户而言,选择招商银行服务,境外账户可以实现境内管理,境外业务境内操作,有效降低跨境运营风险和成本。招商银行离岸网银平台已打通,客户海内外转账可以实现实时到账,并已实现多达132种非自由兑换货币用于支付和136种非自由兑换货币用于收款。

针对中国“走出去”企业经营全流程和全生命周期,以及离岸公司注册地在司法管辖、金融监管、市场特征等多方面差异及诸多专业细节,招商银行推出“离岸金融·服务全球”品牌及十大产品体系。为实现离岸客户更加快捷、方便地办理各类离岸金融业务,招商银行依托于强大的IT创新与服务能力,在充分整合网上银行、手机银行、微信银行和电话银行等电子渠道基础上,支持离岸客户足不出户办理各项离岸业务申请、自助交易及相关信息查询业务,为客户开启“互联网+离岸金融”的全新模式。

□责任编辑 白洁

小贷创新产品体系助小微

因地制宜 精细管理

□记者 王新蕾 实习生 盖琳 报道

本报济南讯 作为金融的“毛细血管”,小贷行业已经深入到实体经济的各个角落。11月16日,记者在鲁商小贷采访时获悉,该公司自2010年成立成立以来,已累计发放贷款3203笔,放款金额23.3亿元。

“粗放式的经营已经是过去式,针对客户精细化管理、优质服务是关键。”鲁商小贷董事长王宁说。

小贷公司门槛要低于银行,但服务要高于银行。王宁提到:“首先要站在客户的角度提供服务和产品,并针对财务、信息等提供咨询。通过金融产品的交易和服务,让客户真正感受到尊重,这是未来金融服务机构必须走的路,谁走在前面谁就占得先机。”

越来越多小微企业选择小额贷款来满足融资需求。在济南盖世物流园里,分布着很多经营稳健的小型物流公司。要开拓新的线路,购买新车,对于资金实力并不雄厚的小微企业来说,是一种奢望。史先生就是一个例子。他多次尝试银行贷款都没有结果,鲁商小贷综合考察后认为经营良好,违约风险较小,迅速给予其20万元的纯信用贷款支持。时间更快、方式灵活,这是小贷融资的最大优势。

为不断丰富产品体系,鲁商小贷分析了济南市各地经济特色,因地制宜创新产品体系。据介绍,根据南部山区林业、服务业、旅游业以及东部地区的种植业、养殖业的区域发展特色,该公司加强对其三农经济推广力度;依托济钢经济圈发展上下游客户链,

该公司对唐冶新城及临港开发区的中小企业群、华山王舍人的加工型企业群以及郭店的物流企业群进行针对性的市场渗透,有效助力当地小微企业发展。同时,该公司推出针对建筑群体的“建筑贷”产品,针对用款频率高、用款期限短的小微企业和个体工商户推出额度“随心贷”等。

最大限度规避风险,也是小贷公司安全运营的关键。“风控方面,公司严格执行贷前贷中贷后的风控制度。信贷审查人员独立判断风险,保证信贷审查审批的独立性和科学性;信贷审查人员相对固定,也有利于提高专业化水平。”王宁介绍,“同时要加强对贷后管理,对贷后回访严格要求,每周、每月都要对不同类型的存量客户进行回访。”

山东投入1.67亿元财政资金支持服务业转型升级

据新华社济南电 今年以来,山东省进一步创新财政资金管理机制,下达省级服务业引导资金1.67亿元,支持全省16市通过深化改革实现服务业的产业融合、创业创新和集聚发展。

据山东省财政厅介绍,山东将利用这一财政资金支持各地通过实施制造业服务工程,优先发展电子商务、现代物流、检验检测、动漫创意、商务咨询等生产性服务业,大力发展民办教育、养老护理、文化旅游、医疗健康等生活性服务业。

同时,通过着力拓展“互联网+”在服务领域的应用,推动服务业的技术创新、市场创新和经营模式创新,打造山东省与现代制造业相融合、与现代农业相配套、与城镇化进程相协调、与城乡居民需求相适应的

现代服务业体系。

近年来,山东省服务业取得长足发展,规模和质量同步提升。按照发展目标,山东将力争到2020年服务业增加值占生产总值的比重达到50%左右,基本形成服务业占主导地位的经济结构。今年上半年,山东省完成服务业增加值1.36万亿元,同比增长9.2%,服务业增加值占GDP比重达到45.6%。

线下智能体验 线上个性营销

银行业依托智能化“大象转身”

□本报记者 王新蕾 本报通讯员 段维斌

从柜员到智能机,从柜员到手机APP,银行服务模式的改变,无论在线下还是线上都已如火如荼。在互联网金融浪潮下,银行业“大象转身”正在迈出重要一步。

“以前来银行办业务要排队等候,20分钟都不一定能办完。现在只要按机器提示操作,三四分钟就搞定了,真是太方便了。”11月18日,在工商银行济南市中区支行智能服务区,市民王女士正在体验智能化设备带来的便捷服务。

走进市中区支行,映入眼帘的是一台台崭新的智能终端机、产品领取机、票据回单机、网银服务机等设备。在这些智能终端设备上,除了大额现金业务、外币兑换等业务外,80%以上的非现金业务都能自助完成,其业务效率是人工柜台的好几倍。

“通过流程再造,大堂经理借助移动助手对客户进行身份核查,协助客户自助完成领卡、注册网银等业务办理,简化了填单、打印、盖章等流程,彻底取消了柜员操作录入环节,并将交易操作、要素管理等纳入集中管控,业务处理时间大幅缩短。”工行市中区支行行长汤凯介绍说。

采访当天,记者体验了智能设备的办卡功能。在智能柜员机上点击“我要办卡”,按照提示插入身份证、设置密码、拍照、签名,此时身边的大堂经理姜虹已经在移动



▲11月18日,一位市民在工行济南市中区支行大堂经理引导下体验智能柜员机服务。

助手上操作起来。她是在对后台系统推送的开户人信息进行核查、认证。确认之后,自助终端机打出了一张小票。随后,记者手持小票来到旁边的产品领取机,根据提示操作,一张崭新的银行卡立刻从卡槽吐出。大堂经理通过移动助手还可实现客户

入门、识别、维护、挖潜等,将产品营销融入业务流程和服务流程中。“依托客户星级系统,可实时选取适合该客户的各种金融产品,进一步增强营销的针对性和精准度,拓展和延伸客户专业理财需求。”姜虹说。据悉,截至11月15日,工商银行已在我

□段维斌 报道