



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。3月15日，全省金融消费者权益保护工作记者见面会在济南召开，旨在持续增强消费者金融素养和依法维权能力，打造更加和谐的金融消费环境。省法院、人民银行济南分行、山东银监局、山东证监局、山东保监局、省金融办有关负责人参加，并就我省金融消费者权益保护工作的进展进行了通报。

# 维护消费者权益，金融业在行动

□ 本报记者 王爽

## 省法院民二庭副院长肖彬： 开辟金融案件 “一站式绿色通道”

妥善审理各类金融案件，及时化解金融纠纷。近几年来，全省法院受理的金融案件每年都在几万件，大体呈上升趋势。全省金融消费纠纷案件的主要特点有：一是案件标的多数不大，案件多集中在基层人民法院。二是当事人双方信息不对称，涉案金融消费者多数对金融知识及相关风险了解较少。三是部分案件涉及刑事犯罪，刑民交叉现象突出，案情较为复杂。既有银行工作人员犯罪，也有与其他人员进行勾结共同犯罪。四是债务人跑路现象较突出，案件公告送达、缺席审理普遍，使案件审理周期更长，执行也更难。五是有一些案件引起社会不安定因素。有的案件涉及债务人、担保人众多，或者形成集团诉讼，影响社会稳定。

采取多种方式，大力提高案件审判质效。一是完善金融纠纷快速化解机制。通过开辟金融案件“一站式绿色通道”，实行“快立、快审、快判、快执”，提高金融案件审判质效，及时维护当事人合法权益。

二是成立金融审判庭或者金融审判专业化合议庭。青岛中院、日照中院、潍坊奎文区法院等先后成立金融审判庭，大部分法院均成立金融审判专业化合议庭，加强金融审判工作。

三是加强专业知识学习。通过组织法官到银行了解工作流程，或邀请专业人士进行培训，丰富法官知识结构，应对因金融创新等产生的新型疑难纠纷，提高审判质量。

## 人民银行济南分行党委委员、 副行长董龙训： 成立消费者权益保护协会， 受理投诉6493笔

2012年，人民银行金融消费者权益保护局正式成立，金融消费者权益保护成为人民银行的一项重要职责。

建立完善金融消费咨询投诉受理处理体系。从2013年起，人行济南分行在全省探索建立公益类社会组织——金融消费者权益保护协会，经过5年的努力，全省17市、83县均建立了协会组织，成为履行金融消费者权益保护职责的重要组织保障。截至目前，各地协会已累计受理金融消费者投诉6493笔，咨询25922笔，开展纠纷调解688笔，以优质、专业的服务赢得了广大金融消费者、金融机构和政府部门的普遍认可。

2015年，人行济南分行在全省开通了“12363金融消费咨询投诉电话”，便于广大金融消费者及时有效维权。同时，在系统内上线运行了金融消费者权益保护信息管理系统，通过系统与及时录入消费者投诉事项，并进行转办和督办，投诉处理效率大幅提升。

为切实保护广大农村金融消费者的合法权益，人行济南分行还在全省推进农村金融消费维权联络点建设，到目前，全省已建立维权联络点42628个，实现了主要行政村全覆盖。通过在联络点张贴投诉电话、发放宣传资料等方式，为广大农村金融消费者维权指明道路。

推动多元化纠纷解决机制建设取得新突破。2016年，山东省人大颁布了《山东省多元化纠纷解决促进条例》。同年12月，人行济南分行与省高院联合印发《关于建立金融消费纠纷诉调对接机制的意见》，明确法院可根据当事人意愿委托协会开展诉前、诉中调解；消费者在各地协会调解达成的调解协议可向法院申请司法确认；经司法确认的调解协议具备强制执行效力，消费者的合法权益得到有效保护。

在人行济南分行的推动下，各地协会积极推进多元化纠纷解决机制建设，目前全省17市均与当地法院正式建立了工作对接机制，实现地层面诉调对接机制建设的全覆盖；9家市协会与仲裁机构建立了对接关系，2家市与司法部门联合挂牌成立了2个市级、8个县级、21个乡镇级金融消费纠纷人民调解委员会，形成多渠道、多层次的金融消费纠纷化解体系。对接机制建立以来，各地协会受法院委托调解纠纷18笔，协会调解协议申请司法确认22件，真正为消费者节约了诉讼成本，缩短了纠纷解决周期，起到了纠纷诉前预防化解的效果。



CFP供图

## 山东银监局党委委员、 副局长邢安锋： 查处32家违法违规行为， 罚款1080万元

为有效保护辖区银行业消费者权益，山东银监局坚持“预防为先、教育为主、依法维权、协调处置”的工作方针，着力督促辖区银行机构落实银行业消费者权益保护的主体责任，认真履行监管督促、引导、查处职责，辖区消费者权益保护工作取得积极成效。

大力开展金融知识宣传教育。日常宣传方面，推动各银行机构在营业网点建设金融知识宣传专区和专栏，推广厅堂“金融知识小课堂”。在集中宣传方面，每年9月份组织各银行机构在全辖集中开展“金融知识进万家”宣传服务月活动。集中宣传主要针对银行业消费者权益保护和社会关切热点，如防范非法集资、电信诈骗、非法校园贷以及规范认识和使用银行理财、信用卡服务等，引导银行机构深入社区、校园、商圈、农村，通过现场解答、发放物料、微信微博、报刊广播等多渠道、多方式、全方位宣传普及金融知识，不断提升社会公众的金融知识水平和风险防范能力。仅2017年，辖内各银行机构就组织各类宣传活动7000余场次，参与网点数1.1万个，全面覆盖辖内135所高校，惠及社会公众2890万人。

积极规范银行服务行为。针对以往消费者反映较为集中的存款变保险、存款变基金以及银行理财销售存在的虚假宣传、误导销售等问题，按照银监会部署，2016年，山东银监局在全国较早完成了辖区各银行机构销售“专区双录”建设工作。“专区”就是要求银行在营业网点设立专门销售理财和代销产品的区域，“双录”即对销售产品的全过程录音录像，以确保销售行为全程留痕、可回溯，督促银行客观、真实、全面披露产品信息，切实保障客户知情权和选择权。“专区双录”实施后，银行理财销售纠纷已大幅下降。

有效畅通消费者投诉渠道。山东银监局督促各银行机构在网点公示直接接诉电话，落实“首问负责制”，对消费者投诉要及时响应、及时解决。近两年，对收到的10177件消费者投诉事项，均及时进行了处理，确保“件件有回复、事事有回音”。

着力加大对侵权行为的监管查处力度。近两年，通过消费者投诉，山东银监局共对32家银行机构侵害消费者权益的违法违规行为进行了查处，合计罚款1080万元，并责令银行内部问责828人次。通过持续有效的监管，辖区银行业金融机构的消费者权益保护意识不断强化，服务水平和服务质量明显提升。

## 山东证监局党委委员、 副局长韩汝俊： 聘12名调解员 成立证券期货纠纷调解室

山东证监局以保护投资者合法权益为根本使命，推动完善“法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护”的综合保护

体系，切实维护投资者合法权益。

2017年，山东证监局强化上市公司信息披露监管，在落实“双随机”检查制度的基础上，以风险为导向，有针对性加大对“借壳上市”、媒体质疑、投诉举报、业绩“变脸”、业绩承诺“不达标”等事项现场检查力度；加强证券期货经营机构重点业务监管，就辖区落实《证券期货投资者适当性管理办法》情况进行现场检查；积极推进证券期货纠纷多元化解工作，为投资者维权提供便利。目前，山东证监局通过信访、12386热线投诉、举报途径接收并妥善处理投资者诉求。2017年，为提高投资者诉求处理效率和质量，山东证监局组织开展了投诉督促处理工作，指导行业协会组织辖区证券期货经营机构签署投诉处理承诺书，建立健全有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货纠纷多元化解机制。

推动完善纠纷多元化解机制，为投资者维权提供便利。2016年6月，最高人民法院、证监会下发《关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》，建立健全有机衔接、协调联动、高效便民的证券期货纠纷多元化解机制。2016年10月，山东证监局与中证中小投资者服务中心签署了《促进山东辖区证券期货纠纷解决合作备忘录》并聘任了12名调解员，正式开始了证券期货纠纷调解工作。2018年1月，山东辖区证券期货纠纷调解室正式成立，为辖区投资者提供重要的维权途径。

扎实开展投资者教育工作。山东证监局充分调动各方力量积极开展投资者教育活动，形成了监管部门、行业协会、市场主体各司其职的立体化投资者教育工作机制。在此基础上，以投教基地为抓手，以投教宣传共享平台为渠道，形成了点、面结合的投资者教育工作模式，有效提升宣传教育活动的影响力。

山东保监局党委委员许彦峰：  
去年为保险消费者挽回  
和争取经济利益超亿元

畅通渠道，密切联系，让保险消费者感受到为民监管的温暖。着力打造以12378监管热线为主渠道，行业服务平台为补充，人民调解为保障支撑的保险消费者联系体系，打通监管、行业向消费者提供投诉维权服务的“最后一公里”。2017年，12378热线山东分中心全年共接听消费者来电72155通，满意率达到了99.38%，考核排名位居全国前列。

指导辖内保险行业协会和保险机构开发“山东保险消费者权益保护平台”，设有“鲁小保”投诉提交端微信公众号和“保贝金融云”机构管理端微信公众号，极大地提升保险消费者投诉维权服务体验。该平台提供24小时全天候维权服务，要求保险公司在24小时内向投诉人反馈受

理情况，并在5个工作日内办结。而且，消费者对保险公司的办理情况、办理时效、办理流程等各个环节的信息均能通过平台随时查看，保监局也可通过平台对保险公司和行业协会的投诉处理情况进行监测和督促，切实维护保险消费者合法权益。

强化责任，结果导向，让保险消费者感受到为民监管的成效。全力做好消费投诉处理。2017年山东保监局各投诉渠道收到保险消费投诉10762件，先后建立了8日投诉快速处理机制和当日消费者撤诉系统录入机制，充分调动了公司处理投诉的主动性和积极性，纠纷类投诉案件平均办结时间为2天，比之前的5天缩短了3天，最快的10分钟就有了撤诉结果。坚持结果导向，向投诉处理要成效，以消费者反映的问题解决、合理诉求满足、矛盾化解为工作目标，消费者投诉当日撤诉率达到了75%，整体撤诉率达到95%，据不完全统计，全年累计为保险消费者挽回和争取经济利益超亿元。

发挥保险纠纷多元化解机制作用。山东保监局辖内16市均建立了纠纷调处机制，配备了专门人员，负责合同纠纷案件的调解；已有12市协会与当地法院建立了诉调对接机制，负责涉诉案件的调解。2017年各类调解机制全年共受理调解案件3367起，调解成功2205起，涉及金额约8470万元，大大节约了消费者维权的时间和经济成本。

山东省金融工作办公室副主任

初明锋：

## 保护消费者权益 摆在经营首要位置

重点谈在金融消费者权益保护过程中，需要注意的问题以及今后亟待加强的方面。

一、把教育引导金融消费者放在重要位置。仍有部分金融消费者误认为金融是国家的，出了问题国家兜底；有些投资者购买投资回报率明显超出正常水平的理财产品，造成资金损失。这些都说明金融消费者对金融政策和金融知识的掌握，还有很大差距。下一步要重点加强金融政策解读和金融知识普及宣传，引导金融消费者树立正确的金融消费投资观念。

二、继续加强对金融机构的监督管理。金融机构应牢固树立以客户为中心的服务理念，把保护金融消费者权益摆在经营活动的首要位置，只有这样才能建立市场公信力和品牌美誉度。

三、建立综合性、多元化的金融消费纠纷解决机制。综合运用诉讼、仲裁、调解等方式，为金融消费者提供便捷、顺畅、高效的权益维护渠道。我们支持消费者通过打官司来维权，但依法维权，并不是只有打官司一条路，同时还要考虑成本、效率等因素，仲裁、调解等途径也是可行的。

四、加快推进金融发展方式转变。金融行业经历了野蛮生长、泥沙俱下、鱼龙混杂的阶段，今后要推动金融机构以提升质效和优化结构为导向，以服务实体经济为宗旨，加快实现金融发展方式转变和金融业转型升级；从监管角度来说，要区别不同情况，建立机构监管、功能监管、行为监管等多措并举的结构化监管模式，促进金融业持续健康发展。

## 国开行山东分行多措并举 支持新旧动能转换

□记者 王爽 报道

**本报济南讯** 作为我国的可开发性金融机构，国开行山东分行把支持山东省新旧动能转换重大工程这一国家战略作为当前和今后业务发展的重点领域，多措并举支持山东新旧动能转换。

该行成立了“可开发性金融支持山东新旧动能转换重大工程工作领导小组”，由行行长任组长、分管副行长任副组长。积极与省发改委、各市对接，围绕全省新旧动能转换项目库，对所有项目逐个进行了梳理，并结合信贷政策初步筛选出80多个项目。

近年来，国开行山东分行支持了山东钢铁、煤炭、装备制造等领域大型企业的重大海外并购项目，并通过开展跨境人民币贷款业务帮助山东省的部分企业出口了大批的机械装备和家电产品。积极支持新兴产业发展。在基础设施建设方面，大力支持山东高速公路、高速铁路、国道路网工程项目建设，并借助国内外专家力量配套编制了《山东省综合交通投融资规划》。

## 中国银行山东省分行 开展消费者权益保护活动

□记者 王爽 报道

**本报济南讯** 3月15日，中国银行山东省分行开展“金融消费者权益日”宣传活动，活动以“权利-责任-风险”为主题，旨在帮助消费者全面熟悉自己依法享有的各种权利，熟悉掌握识别和防范非法金融广告、电信诈骗的各种方法。

活动中，中国银行山东省分行辖内15家分行及省行营业部共同参与，以营业厅为宣传主阵地，依托网点自然资源优势全方位开展宣传活动，正确引导金融消费者选择适当的金融产品和服务。各营业网点安排专人负责宣传，结合业务情况以及消费者关心的焦点、热点问题，主动向消费者进行宣传业务产品的基本特征和主要风险点。

在做好网点阵地宣传的同时，该行员工到周边社区、学校、商圈、助农点，开展形式多样的宣传活动。



□记者 王爽 报道

3月15日，交通银行山东省分行在济南开展“3·15金融消费者权益日”活动，现场支招广大金融消费者怎样过好自己“钱袋子”。

近年来，电信诈骗、校园贷等多种网络诈骗手段层出不穷，对此，交行山东省分行积极开展金融知识宣传普及月、金融知识进万家与普及金融知识万里行活动，切实做好消费者金融知识普及教育。

## 中信银行济南分行 打造高质量金融服务

□记者 王爽 报道

**本报济南讯** 一直以来，中信银行济南分行持续强化“十个一”“七部曲”“八到位”的服务理念，通过打造“6S”管理，优化客户体验，带动优质服务提档升级。

据了解，厅堂服务“十个一”包括一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导、一点提醒、一次指导、一次关怀、一份饮品、一次分流、一声道别。同时，中信银行济南分行还制订了“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧关怀、提醒送、目相迎”柜面服务“七部曲”，细化了服务步骤。理财经理“八到位”则包括客户接待、需求沟通、双录落实、风险提示、风险评估、产品介绍、产品配置、客户送别。

去年以来，中信银行济南分行实施“6S”管理，推进服务价值升级。“6S”管理是指通过整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全6个方面的管理措施，将全辖各网点标准化建设，精细化管理，实现营业区、办公区、库房三大区域的定容、定量、定位管理，提升网点整体营业环境水平。

## 广发银行济南分行 “哇卡卡”平台上线

□记者 王爽 报道

**本报济南讯** 如今，很多消费者手头上都会有几张会员卡，但办理了储值卡后，门店关门跑路或改头换面的情形也开始越来越多地出现，一旦遭遇商户跑路，消费者往往投诉无路退卡无门，维权之路艰难。为此，广发银行济南分行推出了“哇卡卡”电子储值会员卡平台。

在“哇卡卡”APP平台中，消费者通过“哇卡卡”平台注册，并绑定一张银行借记卡，会同时生成一个由广发银行监管的电子账户，通过“哇卡卡”平台选择商户进行充值的储值卡，卡内资金全部存放在该账户中。消费者的储值资金，在扫码支付给商户前，始终都在银行监管账户中，一旦发生商户经营不善破产或跑路，储值卡中剩余资金将由银行负责全部退还给消费者。

截至目前，“哇卡卡”平台已经和山东众诚商厦、面包新语等知名商业团体及品牌门店达成了合作意向。