

# 青岛市金融消费者权益保护协会：多元化解纠纷 维护消费者权益有新路径

随着居民收入水平的提高和投资理财意识的觉醒,人们对金融服务的需求与日俱增。与此同时,一些侵害金融消费者合法权益的情况时有发生。金融消费者常常由于专业知识不足、信息不对称、风险承受能力有限等原因处于被动地位。因此,加强金融消费者权益保护,是维护金融稳定和社会稳定的内在需求。



金消协与城阳区人民法院举行座谈会

为维护金融消费者合法权益,营造良好的金融营商环境,在中国人民银行青岛市中心支行指导下,青岛市金融消费者权益保护协会(以下简称“金消协”)成立。

据金消协常务副秘书长卜秀芳介绍,从2016年8月份正式开展调解工作以来,金消协调解能力不断提升,调解机制不断完善,逐渐形成一套行之有效的工作流程。作为独立的第三方调解组织,率先在全省建立小额金融消费纠纷快速解决机制,与58家会员单位签署小额金融消费纠纷快速解决机制合作备忘录,针对赔付金额在5000元以下的纠纷,如经协商当事人无法达成一致,由调解员提出调解意见,若消费者接受该意见,则当事人双方均接受并承诺履行该调解意见,充分保护金融消费者合法权益。此外,金消协组建了一支包含法律、金融、心理学等专业的专兼职共196人的调解员队伍,遵循客观、公正、自愿、合法的原则,为纠纷双方提供免费、高效、便捷、专业的调解服务。

### 畅渠道 及时获取消费者调解申请

在协会成立之初,调解案件来源主要是法院委派以及投诉咨询电话中筛选适合由调解来解决

决的纠纷。随着调解成功案例的增多,金消协的调解能力在行业内得到认可。

金消协副秘书长肖珍凤介绍,当前金消协已与青岛市中级人民法院和七区三市共11家法院全部建立诉调对接工作机制,接受全市所有法院委派、委托的诉前、诉中案件的调解工作。凡在银行、保险、支付机构、消费金融公司等正规金融机构因购买产品和接受服务过程中产生的纠纷,皆可向协会提出调解申请。

金消协调解员向记者介绍,在2022年一起调解视障人士未能激活信用卡案件时,调解员高效、妥善地化解纠纷,得到消费者和金融机构的高度认可。据调解员回忆,此纠纷涉及的消费者是一位盲人,有固定职业,已使用其他多家银行信用卡,而在申请某银行信用卡时被拒绝。消费者认为该行此举构成对特殊群体的歧视,侵犯他的受尊重权。处理该案件时,调解员一方面向消费者解释了金融机构对于信用卡的相关规定,普及了与信用卡有关的金融知识;另一方面,向金融机构提出针对性建议,践行“金融为民”的理念,要注重残障人士的特殊需求,保障特殊群体的合法金融权益,提供便捷的人性化服务。最终经过金融机构内部会议,为消费者成功激活信用卡。通过金消协的调解圆满化解了纠纷,避免了

舆情的发生。

截至2022年12月31日,金消协已调解形成笔录、协议书的金融纠纷1472件,涉及金额约11亿元,完成司法确认698件。

### 优服务 拓展线上调解方式

记者注意到,金消协开通的官方微信公众号“青岛市金融消费者权益保护协会”里,上线了“在线调解”服务,用户实名认证后可在线申请纠纷调解、中立评估以及智能化咨询服务。

2020年,因疫情金消协抓住向线上转型的契机,将原本的线下调解模式调整为“线下+线上”,通过拓展线上调解方式,打破调解的区域限制,帮助更多消费者建立信心。“中国金融消费纠纷调解网”是中国人民银行金融消费者权益保护局指导打造的线上调解平台,并与人民法院调解平台对接,实现金融纠纷案件在线流转,诉前、诉中案件以便捷、高效、经济的方式保护金融消费者的合法权益。

“借助中国金融消费纠纷调解网,批量化解信用卡、消费贷等纠纷,其中包括外籍人士银行卡被盗刷、刑满释放人员信用卡协商还款、丧失生活信心某单位职工与七家银行协商还款等多起复杂纠纷,帮助消费者恢复信心,回归正常生活。”肖珍凤介绍说。

金消协的调解不仅仅局限于纠纷的单纯化解,卜秀芳在接受采访时说:“当一个案件在我们手里结束,在化解纠纷之外,对消费者也是一个科普金融、法律知识的过程。”在日常调解过程中,金消协了解消费者现状,开导消费者思想,同时普及金融知识和风险防范意识,摸排纠纷产生根源,安抚消费者情绪,帮助他们消除顾虑,化解

纠纷,重拾生活信心,使金融纠纷调解有温度,有预警、排险情。

### 强宣传 加强金融权益知识普及

保护金融消费者合法权益,营造健康、和谐、稳定的金融环境,金融知识的宣传普及至关重要。除调解纠纷外,金消协注重预防在先,常态化进行金融知识宣传普及,每年的3月、6月、9月开展金融知识宣传主题活动,协助金融机构建设青岛市金融教育示范基地,并以社区金融知识科普长廊、乡镇金融知识讲堂等方式,推动金融知识科普教育阵地不断向纵深发展,让金融知识学习融入百姓日常生活。

同时,金消协聚焦重点群体,在多所老年大学打造金融教育宣传基地,策划大学生金融知识竞赛,并全面推动金融知识进入中小学课程,逐步将金融教育纳入国民教育体系。创新打造虚拟金融知识宣教大使“消小保”,以青岛市金融消费者权益保护卡通形象的身份,让金融知识更具亲切感、更有温度,进一步拉近同消费者的距离,有效赋能金融知识宣教工作。举办“金消协杯”消保作品大赛和典型案例大赛等活动,并通过联动金融机构线上线下进行常态化金融知识宣传,提升公众对调解是化解金融纠纷有效工具的知晓度和信任度,引导消费者通过调解的方式化解金融纠纷,依法理性维权。

下一步,金消协将积极推进金融纠纷多元化解机制建设,维护金融消费者合法权益,降低金融机构诉讼成本,推动青岛市金融业高质量健康发展,营造良好的金融营商环境,同时引导公众树立正确金融消费意识,帮助广大金融消费者提升风险意识和风险管理能力。



金消协与自贸区开展座谈交流

# 工商银行青岛市分行：着力推动消费者权益保护工作高质量发展

近年来,工商银行青岛市分行坚守“人民金融”底色,践行“以客户为中心”的经营理念,立足岛城战略发展定位,持续完善消保工作体系,广泛普及金融知识,维护客户合法权益,解决群众“急难愁盼”问题,积极创造清朗气正的金融消费生态环境。

### 牢固消保为民理念 构建消保工作大格局

工商银行青岛市分行积极践行金融工作的政治性、人民性,充分发挥国有金融企业的社会担当,不断完善消保工作体制机制,强化消保工作的管理优势、竞争优势、发展优势,筑牢消保发展基石。

完善消保治理体系,坚守消保工作初心使命。从顶层设计入手,将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设,把消保管理嵌入业务发展全流程。以消费者权益保护工作委员会为核心,强化消费者权益保护办公室作为牵头管理部门的推动作用,纵横联动,上下协同,逐步形成了10余个分行职能部门各司其职、全面覆盖18家支行的消保工作体系。各级消保工作人员坚守“金融为民”初心,不断提升人民群众获得感、满足感;坚持“以客户为中心”的金融发展观,用心用情解决群众实际难题;树牢“消保创造价值”理念,做好产品重塑、流程优化等,不断深化“全行共同做消保”的工作格局。

优化全链条投诉管理,提升投诉治理效能。以客户投诉工作“小切口”推动为民服务能力“大治理”,把客户投诉治理与经营发展同谋划、同部署、同推动、同落实,把加强投诉管理作为提升产品和服务的有力抓手,持续优化投诉风险各层面和全流程管控措施,不断夯实投诉管理基础,提升投诉管理效能。一方面,强化各环节投诉机制建设,建立了包括投诉首问负责制、支行行长一把手责任制、重大投诉快报机制、投诉快速响应及处理机制等在内的一系列投诉管理常态化机制,厘清权责,强化信息共享,提升投诉管理规范化水平。一方面,将监督问责作为推动投诉主体责任落实的重要抓手,通过全流程投

诉监测、加大检查督导力度等方式,不断提高投诉管理的执行力和实效性,用心用力解决好消费者的“急难愁盼”问题。

### 践行金融服务承诺 普及金融消保知识

工商银行青岛市分行充分认识加强消保教育宣传对于构建和谐健康金融消费环境的重要作用,始终致力于提升教育宣传工作的实效性、覆盖面及影响力,持续推动金融知识宣传渠道、形式、对象、内容创新,助力社会公众提升金融素养和金融风险防范能力。

因需而变,坚持做好常态化集中式宣传教育。密切关注社会热点、焦点和民生领域重点问题,针对不同时期、不同客户群体的需求,适时组织开展金融教育宣传活动。积极响应每年监管部门集中组织开展的“3·15消费者权益保护宣传、非法集资宣传月、守住钱袋子、金融知识万里行、金融知识进万家”等主题宣教活动;结合春节、五一、母亲节、重阳节、中秋节、建军节等特殊节庆时点,组织开展多层面、深层次的常态化普及宣传,通过营业网点公众教育专区、厅堂沙龙等形式,走进养老机构、社区、企业、商户、校园、部队,贴近不同群体教育需求,走进群众身边。

扩面增效,针对不同群体普及特定金融知识。积极推进消保教育宣传通俗化、大众化,将金融知识融入“自导自演”的小品、情景剧和视频创作中,运用短平快的“互动宣讲”大众喜闻乐见的长图、手绘漫画等,把金融知识讲“新”、讲“活”、讲得更加生动有趣、通俗易懂。近年来,工商银行青岛市分行针对老年客群组织开展了“银发金融大讲堂”“银发财富论坛”“适老服务体验月”等活动,既走进养老机构送教上门,又邀请老年客户走进营业网点,体验“老年客户手机版”手机



参与新时代文明实践学雷锋活动

银行和适老服务设施,讲解老年理财、金融防骗、养生保健等知识,获得了较好社会反响。针对“一小”,走进课堂,教授反假货币等金融知识,邀请小学生、小记者走进网点,开展“小小金融家”财商教育系列活动,营造出学生、家庭、银行、社会有益互动的良好氛围。

协同创新,不断探索新的金融宣教工作模式。主动践行绿色金融和数字化教育宣传理念,不断探索拓展金融知识宣传教育新的工作模式。加强宣教作品创作,采取宣传短片、漫画长图、消保微课堂等生动活泼的形式,利用微信公众号、抖音等新媒体平台将金

融知识传递给消费者。进一步规范网点电子屏、厅堂电视、海报屏等自有渠道的应用,将传统折页、海报、展板利用电子屏二次传播,由纸质材料“随时取用”转变为网点“随处可见”。积极参与广播、电视、网络媒体的“银保直通车”“3·15金融大讲堂”“金融会客厅”等栏目,参与监管部门组织开展的金融知识进课堂教案编写,推动教育宣传覆盖面、生动性和有效性的同步提升。

道阻且长,行则将至。工商银行青岛市分行将急百姓之所急,想百姓之所想,普及百姓最需要的金融知识,不断提升金融服务水平和客户满意度。



开展“小小金融家”财商教育活动