



郓城金融监管支局:

“四擎并进”推动金融消保工作走深走实

郓城金融监管支局成立以来,始终坚守“金融为民”理念,锚定“大消保”工作格局,系统打造协同治理、多元调解、全链监管、精准宣教四大核心引擎,构建“监管引领、机构主责、多方联动、源头治理”的工作体系,切实筑牢金融消费者权益保护防线。

健全协同治理引擎,筑牢消保工作根基

坚持把机制建设作为消保工作的根本保障,从阵地、渠道、流程、协同四个维度发力,构建全域覆盖、高效运转的基础治理体系。

建设标准化接待阵地。设置专属接待室和专业调解室,实现与办公区物理隔离,清晰公示信访制度、调解员信息及调解流程,科学划分功能区域,实现“接待-分流-调解-宣教”四大功能有机融合,提供一站式、全流程权益保障服务。

全渠道畅通诉求网络。明确支局接待电话,督促辖内银行保险机构公示三级投诉监督电话,构建“线下+线上”“机构+监管”多元化诉求渠道,定期巡查电话接通情况,及时整改问题,杜绝诉求渠道“堵点”。

精细化规范处置流程。坚持“耐心接待、快速响应、依法处置”原则,细化工作规范,能现场解答的当场答复,无法现场解决的严格履行全流程环节,确保消费者诉求“事事有回音、件件有着落”。

搭建常态化会商平台。印发《郓城县金融消费者权益保护会商交流制度方案》,构建“1+N”组织体系,定期研判形势、共享数据、研讨案例、协同解纷,推动机构从“各自为战”转向“协同共治”,实现“一家创新、全行业受益”。

激活纠纷多元化解引擎,提升纠纷化解质效

针对金融消费纠纷化

解周期长、维权成本高的痛点,创新构建多层次纠纷化解体系,推动矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

组建专业调解组织。主导成立郓城县金融消费纠纷人民调解委员会,坚持公益免费原则,大幅降低消费者维权门槛,凭借第三方中立性与专业性,有效衔接监管资源与市场主体。

创新“三融合”工作模式。探索“金融调解+为民服务、宣传教育、投诉处理”模式,将纠纷化解与普法宣传、投诉处置深度结合,实现“调解一案、教育一片、规范一类”的综合效果。

畅通小额快速化解渠道。践行新时代“枫桥经验”,与辖内金融机构签订快速化解协议,将单笔5000元以下、案情简单的纠纷纳入快速通道,实现5个工作日内出具调解意见、15个工作日内办结,构建三级联动执行体系。

纠纷化解成效显著。调委会自成立以来累计受理金融消费纠纷29件,成功调解28件,调解成功率达96.55%,达成协议金额72.92万元,帮助消费者快速挽回经济损失,有效化解银保机构与消费者的矛盾分歧。

拧紧全链监管引擎,压实机构主体责任

坚持监管与服务并重,构建事前预防、事中督导、事后整改的全链条监管体系,层层传导压力,拧紧主体责任“螺丝扣”。

开展专项督查调研。常态化开展金融消保“专题调研走访”和投诉件专项督查,深入机构核查制度落实情况,督导机构走进基层收集改进服务的建议,为提升辖内金融服务质量找准方向。

加强日常监管督导。督促机构落实“首问负责制”,健全“信、访、网、电”四位一体诉求格局,指导机构

践行“枫桥经验”,向消费者充分披露金融消费者八项基本权利,从源头提升服务规范性。

实施精准监管约谈。针对信访积案多、处置不规范的5家机构开展约谈,要求压实主体责任、推进信访积案清零、强化溯源整改,完善制度体系,严控合规风险。

严打金融乱象。按照上级部署开展非法中介及“黑灰产”专项治理,协同打击不正当反催收、恶意逃废债务、非法代理退保等行为,指导机构摸排移送线索,维护金融市场秩序稳定。

驱动精准宣教引擎,构建源头防范格局

坚持预防为先,教育为本,打造常态化、品牌化、精准化宣教体系,从源头上提升消费者金融素养和风险防范能力。

关键节点集中造势。依托“3·15”金融消费者权益保护日、“金融教育宣传周”等重要节点,组织辖内机构开展集中宣传活动,营造浓厚的金融消保氛围。

重点群体分类施教。深入推进金融知识“五进”活动,开展金融知识“赶大集”活动,覆盖群众一万余人,发放资料8000余份;走进校园开展反诈、防非法集资宣教,助力平安校园建设。

打造特色宣教品牌。建立“消保大讲堂”常态化工作机制,搭建四大宣教模块,采用“自主宣讲+专家授课”模式,首期走进敬老院开展反诈专题宣教,实现金融知识精准送达。

线上线下融合提效。线上通过公众号、视频号推送金融知识短文和风险警示视频,线下设置咨询台、摆放宣传展板,形成“全方位、广覆盖”的立体化宣传格局。

通讯员 张西钰

普及金融知识 筑牢安全防线

——交通银行菏泽分行开展金融知识万里行宣传活动



为扎实推进2026年“金融知识万里行”普及宣传工作,聚焦关爱重点人群、善用多元解纷、强化信息保护三大核心方向,切实提升社会公众金融素养与风险防范能力,营造安全、健康、和谐的金融消费环境。近日,交通银行菏泽分行创新宣传形式、丰富宣传场景,多点联动开展系列特色金融知识宣传活动。

高考护航暖人心,金融服务伴同行

高考期间,该行走进定陶一中高考考点,开展助考+金融宣传公益服务。在考点外设立便民宣传服务点,为炎炎夏日里等候的考生家长免费派发清凉折扇、考试专用笔等便民物资,送去夏日清凉与美好祝福。同时,工作人员借此契机,面对面向家长普及电信诈骗、非法集资、个人信息保护、高考后金融风险防范等实用金融知识,重点讲解身份证号码、银行卡号、验证码、生物信息等敏感信息不可随意泄露的安全常识,结合常见诈骗案例拆解骗局套路,提醒家长提高警惕、理性消费,守护好自身“钱袋子”,将暖心助考服务与金融科普宣传深度融合,切实筑牢群众金融安全防线。

观影融学促普及,趣味科普入人心

为打破传统单一宣讲模式,让金融知识宣传更接地气、更有

温度,该行创新宣传载体,组织开展金融主题观影活动。将枯燥的金融知识与影视观影场景相结合,以沉浸式、趣味化的方式开展金融知识科普。观影前后穿插金融小课堂、知识问答、案例讲解等互动环节,围绕反诈防骗、存款保险、征信保护、理性维权等核心内容开展宣讲,引导消费者理性表达诉求、依法维权,远离各类“非法代理维权”机构,在轻松的氛围中学习金融知识、识别金融风险,实现“观影学金融、轻松懂风险”的宣传效果。

企业联动拓场景,金融赋能助发展

为延伸宣传触角、扩大宣传覆盖面,该行精准发力、主动下沉,将企业走访服务与金融知识宣传深度融合,重点普及企业账户管理、对公反诈、资金安全、信贷合规、非法金融活动识别等针对性金融知识,解答企业日常经营中遇到的金融疑问。助力企业及员工规避金融风险,解决金融难题,以金融知识赋能企业稳健发展。

交通银行菏泽分行将持续深耕金融知识普及工作,常态化创新宣传形式、拓宽宣传渠道、细化宣传场景,精准对接老年群体、新就业群体等不同群体金融需求,持续开展多样化、沉浸式、常态化的金融科普活动,切实打通金融知识宣传“最后一公里”,全力守护广大群众金融财产安全。 通讯员 郑瑞香



普聚金融服务
惠泽千企万户