

搭建金融消保平台 守护金融稳定根基

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域,旨在通过法律法规、政策措施、行业自律、消费者教育等多种手段,保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的合法权益不受侵害。国家金融监督管理总局浙江监管局深入贯彻落实中央金融工作会议对金融工作的各项部署,深刻把握金融工作的政治性、人民性,以构建金融消保新机制,建设“大消保”工作体系为工作重点,坚持人民至上,站稳人民立场,把握人民愿望,奋力推动金融消保工作迈上新台阶。

衢州金融监管分局积极响应,持续践行“为民监管”理念,集部门、行业之力,横向共建金融“大消保”格局,纵向推动金融消保工作向县域下沉,充分发挥金融消保平台作用,提升宣传质效、化解金融纠纷、维护群众权益、解决急难愁盼,守护辖区金融稳定根基。

通讯员 周晓玲 本报记者 郑谦



交通银行衢州江山支行针对退休老年教师群体开展金融知识宣传。



泰康人寿江山营业部深入江山城南中学课堂进行反诈宣传。

加强普及力度 提升金融教育宣传质效

加强金融知识普及力度,提升金融消费者防范非法金融活动风险的意识和能力,是做好金融消费者权益保护工作的关键和基础。衢州金融监管分局鼓励各金融监管支局充分发挥贴近县域消费者的优势,聚焦“一老一少一新”重点群体,持续加大金融知识宣传力度,结合“3·15”、金融知识“六进”“金融教育宣传月”等活动,组织支局干部和辖内银行保险机构走进乡村、社区、校园、企业、商圈、电台等场地,通过发放宣传材料、张贴宣传海报等形式,多层次、多渠道推动金融知识在基层生根发芽,从源头遏制消费诈骗。

交通银行衢州江山支行利用金融教育宣传月活动契机,结合“教师节”社区活动,针对退休教师群体开展金融知识宣传,旨在增强退休教师对自身金融权益的了解,帮助他们识别金融消费中的风险,提高防范金融诈骗的意识。

泰康人寿江山营业部积极开展金融知识进校园活动,在江山城南中学课堂上为学生们带来一场精彩的反诈课程,鼓励他们成为小小网络安全卫士,守护自己和家人的财产安全。

坚持多元化解 用心用情服务群众

衢州金融监管分局立足县域消保的新形势,坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,以新时代“枫桥经验”,通过构建“1+4”模式,即1个消保中心加4个消保分中心,推进辖区基层法院诉调对接全覆盖,健全完善金融机构处理投诉、行业组织开展调解、监管部门指导督促与法院诉调对接“四位一体”的纠纷多元化解机制,形成矛盾纠纷多元调处格局,进一步推动实现了矛盾纠纷就地办理、就地化解,护航消费者权益之路。

近日,江山消保分中心成功化解了一场道路事故纠纷。“对不起,当时我怕这起事故是压垮我生命的最后一根稻草,所以我逃逸了,真的对不起。”被告余某满怀愧疚地向原告张某道歉,之后紧紧抓住调解员的双手眼含泪光诚挚地对在场人员说:“谢谢你们,让我的生命重新看到了光。”

原来,2年前张某与余某发生电动自行车交通事故,张某受伤严重,余某驾车逃逸。张某伤愈后诉至法院要求余某赔偿各项损失合计36393.75元,但双方就赔偿金额争议过大,一直无法达成和解。今年8月,该案件由法院移送至江山消保分中心银保调委进行调解,第一次调解在双方的争吵中以失败而告终,调解工作一度陷入僵局。但调解员没有就此放弃,多次与双方当事人联系,并从乡镇、社区侧面了解双方家庭情况,寻求调解突破口,通过以法为据、以理服人,以情感人的方式,最终在第二次现场调解时促成双方协商一致,成功化解纠纷。

“诉前调解纠纷,既有益于当事群众,也节约了诉讼资源,通过调解,在化解纠纷的同时,达到各方共赢。本案若进入诉讼程序,双方都耗时耗力,并可能遗留判决容易执行难的问题,矛盾纠纷也不能彻底化解。”本次调解员徐荣表示。

在衢州金融监管分局的指导下,衢州市银行业保险业人民调解委员会持续推进金融纠纷诉源治理。截至11月末,全市银保调委共结案非诉案件2417件,调解成功案件2367件,调解成功率97.93%,调解成功金额达3.76亿元。

完善监测预警机制 守牢群众“钱袋子”

衢州金融监管分局指导辖内银行保险机构深入开展打击电信网络诈骗工作,完善重大欺诈骗风险监

测、预警、报告及应急处置工作机制,明确不同层级的应急响应措施,全力推进“打、防、管、治、建、宣”各项措施,将金融消费安全贯穿到工作全过程。同时,积极联动当地公安局、反诈中心,深化央地协同,凝聚多方力量,全力守护好人民群众的“钱袋子”。

5月17日,江山市反诈中心与辖内两家银行一起上演了一场惊心动魄的资金救援行动。当天,江山工行营业部现场经理接到了来自反诈中心的紧急电话:“快!锁住这个账号!”现场经理立马通知柜员,以最快的速度对这个账号进行了冻结处理,扣留住了这笔来路不明的资金。原来,某企业财务前期在当地行业微信群内点击一条“税务抽查名单”链接后,“老板娘”申请新账号添加该财务,并要求其向一陌生账户汇款98.6万元。该财务通过网银转账将公司农行账户上的98.6万元汇入了骗子指定的某工行账户,企业法人收到银行动账短信向财务了解资金流向,两人意识到遭遇了电信诈骗。企业法人当即求助开户银行农行江山解放南路支行,网点立即启动应急工作预案,并立即联系反诈中心,申请管控交易对手账号。最终在反诈中心与两家银行的共同努力下,成功止付98.6万元,为企业挽回了损失。至此,一场对诈骗资金的紧急“救援”落下了帷幕。

据了解,这是一起典型的木马病毒类诈骗案件,骗子通过木马病毒伪装成“税务抽查名单”,该企业财务点击下载链接后,手机被植入了木马病毒,骗子利用该木马病毒了解企业情况、窃取公司内部信息、冒充公司老总,从而对财务人员实施诈骗。事后,农行江山解放路支行和工行江山支行分别收到衢州市打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作领导小组办公室和江山市打击治理电信网络新型违法犯罪工作联席会议办公室的通报表扬。

优化沟通协调机制 助解群众急难愁盼

11月5日,江山消保分中心接到投诉电话,投诉人反映其名下新能源汽车因去年出险次数过多,续保时被保险公司以线上评分不通过为由拒绝投保。其咨询了两家保险公司,要么直接拒保,要么保费过高,希望该中心能帮忙解决投保难题。其实,这已经不是该中心第一次接到群众此类投诉了,目前,不少新能源车主都面临保费贵、续保难、拒保等问题。

在衢州金融监管分局的指导下,江山金融监管支局积极对接辖内财险公司,通过沟通协调,由人保财险江山支公司牵头,联合辖内平安财险、太保财险、国寿财险江山支公司于11月11日设立“绿色窗口”,为出租车(含网约车)、新能源非营业货车、新能源营业货车、摩托车、拖拉机等重点车辆客户群体提供承保便利,有效解决五类车业务“投保难”问题。截至11月30日,仅人保财险江山支公司绿窗就承保新能源网约车、电货车11辆,保费13.81万元;摩托车568台,保费10.61万元,占比51.09%;合计保费24.41万元,市场占比81.38%。五类车客户后台咨询工单明显减少,客户保费环比下降,“绿窗”预约出租车车均保费下降2014元,新能源非营业货车车均保费下降426元,“保费贵”“投保难”问题得到缓解。

金融消费者权益保护的目的是建立一个公平、透明、高效的金融市场环境,增强消费者对金融市场的信心,促进金融行业的健康发展。衢州金融监管分局以责任为担当,将消费者权益放在第一位,从大水漫灌到精准滴灌,守护每一位消费者的合法权益,为营造风清气正的金融消费环境不懈努力——消费者权益保护没有终点,只有起点,永远在路上。

“六项服务”“贷”动海岛小微企业扬帆远航

小微企业是国民经济的基本细胞,小微活、经济兴。为统筹解决小微企业融资难和银行放贷难的问题,10月15日,国家金融监督管理总局与国家发展改革委牵头,建立支持小微企业融资协调工作机制,引导信贷资金快速直达基层小微企业。

浙江金融监管局高度重视,将建立支持小微企业融资协调工作机制作为稳定经济大盘和帮助企业渡过难关的重要手段,指导省内监管支局立足实际,加快建立工作专班,全面启动“千企万户大走访”,用真招实招硬招推动小微金融服务直达基层、直达企业、直达需求,助力小微企业高质量发展。

风从海上来,潮涌长三角。东海之滨的百岛洞头,正孕育着一片发展海洋经济的热土,如何破解海洋经济市场主体融资难题,为海洋经济发展提供金融助力,是海洋金融的核心,也一直是洞头金融监管支局的工作重心。小微融资协调工作机制启动以来,在温州金融监管分局指导下,洞头金融监管支局紧紧围绕海洋经济实际,做好优机制、调结构、创产品、提质效、降成本、扩宣传“六项服务”,全方位纾困小微企业,切实协调解决小微企业融资难、融资贵问题,助力海洋经济高质量发展。

通讯员 叶志坚 本报记者 徐慧敏



做好“优机制”服务,保障工作开展

紧抓“直达基层”这个“牛鼻子”,在优化机制上下足功夫,确保工作顺利开展,洞头金融监管支局主动作为,持续深化央地协同联动机制建设,推动地方政府建立“双召集人”的工作专班,牵头抓总开展小微融资协调工作。发动各行业主管部门、乡镇街道、银行机构业务骨干,各部门各层级“多跨协同”,分片分组包干,掀起“大走访大问需”热潮。同时,全面推行一封公开信、一个政策包、一张产品卡的融资配套“三个一”模式,全力保障小微企业融资协调工作机制落地见效,确保金融服务直达小微企业。截至目前,辖内银行机构通过小微企业融资协调工作机制累计授信达11.03亿元。

获悉各银行机构在走访中苦于多数企业无法精确联系而产生的走访压力,洞头金融监管支局第一时间上报工作专班,在工作专班统筹下,相关行业主管部门、乡镇街道形成合力,对下发的走访目标清单内企业的信息进行核对、识别、补充,并将完善好的清单企业信息一一对一下发给对应的银行机构,有效提升了各银行机构的走访对接效率。

做好“调结构”服务,强化专属额度支持

调整信贷结构,在贷款额度上给予小微企业充分的保障,让小微企业没有后顾之忧,洞头金融监管支局指导各银行机构积极向上争取优惠政策,单列小微企业融资协调工作机制信贷计划,主动对接“两菜一鱼”养殖、水产品加工、海岛民宿、航运、新能源等海洋经济市场主体需求,确保有充足的信贷资源满足海洋经济相关产业和相关群体的融资需求。同时,指导各银行机构在风险可控的前提下,针对有效抵押物不足、抵押房产减值缩水等小微主体,加大信用贷款投放力度,满足多样融资需求。

民宿餐饮业是洞头海岛旅游经济的重要组成部分,现正值旅游淡季,多数民宿、酒店、排挡经营者希

望借此空档装修升级,进而可以在来年旅游旺季吸引更多游客消费。邮储银行洞头支行立足民宿餐饮行业季节性经营特色,单列信贷额度,综合实施优惠措施,专项支持民宿餐饮行业装修升级。近日,邮储银行洞头支行通过小微企业融资协调工作机制成功为洞头某酒店有限公司发放贷款2880万元,支持酒店装修升级和后续经营。

做好“创产品”服务,精准匹配融资需求

丰富贷款产品供给,提高小微企业产品适配性,洞头金融监管支局立足“百岛洞头”海洋经济发展实际,将“海洋经济指数融资模式”深入嵌入小微企业融资协调工作机制,指导相关银行机构通过5个维度、52个指标,全面量化海洋经济市场主体的经营能力和成长潜力,并推出“海洋经济指数贷”系列产品,为海运、捕捞、“两菜一鱼”养殖、民宿、海鲜排挡等7大类海洋经济市场主体提供精准产品配套支持。

海运业是海洋经济的重要组成部分,近年来受内外经济环境影响,海运业发展面临较大压力。洞头农商银行聚焦海运企业发展难题,依托“海洋经济指数”,精准选取海运业“最强因子”,创设“运力贷”,为海运企业的海上致富路保驾护航。洞头某海运有限公司便是其中一家获益者,因企业运输船发生故障,急需一笔资金用于维修船舶,但苦于缺少足额抵押物用于抵押融资,洞头农商银行在“千企万户大走访”中得知企业难处后迅速匹配“运力贷”产品,给予企业追加授信500万元。

做好“提质效”服务,提升融资获得感

服务赋能,融资开启“加速度”,洞头金融监管支局指导银行机构围绕海洋经济市场主体的首贷、扩贷、续贷等多样化的融资需求,在“方便、快捷、可得”上下足功夫,深入实施融资畅通工程,深化“首贷培植”专项行动,优化审批流程,开通绿色办贷通道,指定专人“一对一”负责,提供“一企一策”量身定制服

务,并鼓励优化内部考核激励机制,切实有效提高小微企业融资可得性。同时,推动“无还本续贷”政策、普惠小微贷款尽职免责政策与小微企业融资协调工作机制深入融合,全力营造一个“能贷、愿贷、敢贷、会贷”的良好融资环境。

做好海洋文化IP,是洞头发展海岛文旅一项重要举措。其中贝雕作为洞头海洋文化的瑰宝,相关文创产品深受游客喜爱。近日,洞头某文化有限公司因其贝雕产品参加展销会而订单激增,为按时完成交货,该企业计划采购一批原材料,却受限于手头没有足够的资金。农业银行洞头支行通过对接走访了解后迅速开通绿色通道,仅用一个工作日就成功为企业提供了200万元的贷款,这正是小微企业融资开启“加速度”的有力证明。

大力发展新能源新材料是近年来洞头产业焕新调整的主要方向,建设银行洞头支行紧跟热点,加大对新能源新材料行业的金融服务支持。近日,洞头某新能源电池制造有限公司因产能扩大需要,存在资金缺口。该行在走访后获悉,及时以该企业年产值、近两年纳税记录以及经营流水等情况作为授信依据,通过建行“惠懂你”App给了该企业190万元的线上授信支持,成功解决企业燃眉之急。

做好“降成本”服务,减轻企业财务压力

降低成本,减费让利,实实在在为小微企业减负,洞头金融监管支局围绕“利率适宜”目标,指导银行机构结合贷款市场报价利率(LPR),自身资金成本和小微企业客群特征、风险状况等,科学合理确定小微企业贷款利率和贷款期限,开发推广广与小企业生产周期相匹配的中长期贷款产品,降低因频繁周转贷款产生的费用成本,持续推动小微企业综合融资成本下降。同时,承诺不与贷款中介合作,让渡金融服务,避免增加小微企业融资负担。

洞头作为温州大黄鱼的主要产区,已有30多年的大黄鱼养殖历史,更有“中国生态大黄鱼之乡”的美誉。洞头某黄鱼养殖企业,因计划购买鱼苗扩大养殖

规模,需向银行贷款融资,但由于该企业为轻资产企业,缺少足额的抵押物。工商银行洞头支行在走访对接中获悉后,迅速召开内部专题会议,为企业量身定制融资方案,在充分考虑合规风控等要素的前提下,为企业提供了300万元的信用贷款支持,贷款利率低于该企业在其他行贷款利率200bp。

做好“扩宣传”引导,营造良好融资氛围

政策宣传零距离,优质服务暖企心,洞头金融监管支局结合海岛实际,在“千企万户大走访”基础上,深入实施“金小鱼”系列专项宣传行动,充分调动银行机构、乡镇村社积极性,发挥贴近基层优势,双网联动、双线并行、分片包干,大力开展送小微企业融资政策、产品和金融消费者权益保护、防范电信网络诈骗、防范打击非法集资等金融知识上门面对面宣传服务,让更多小微企业主安心、放心地使用小微金融服务。

洞头海洋生物科技示范孵化基地,是洞头海洋食品、海洋生物医药等产业的集聚地,洞头农商银行深入园区开展了一次“金小鱼”进园区的系列专项宣传行动,通过专人入园宣传、上门服务,有效提升了走访企业的金融素养,同时,也让企业放心选择了适合自己的小微企业产品。

下一步,洞头金融监管支局将认真落实好小微企业融资协调工作机制要求,立足海洋实际,充分发挥监管支局贴近一线、了解基层优势,在机制完善、服务优化、工作督促上持续发力,全力破解洞头小微企业融资难、融资贵问题,全力护航洞头小微企业扬帆远航。