

安徽银行业监管“动真格”

又是一年3·15,对于许多企业来说这一天乃至这一段时间都如临大敌。回顾2017年,银行业发展与市场经济的发展要求依然存在很大距离,巨额罚单频频开出,消费者权益得不到切实的保障。为保护消费者权益活动,社会大众关注、关系切身利益,国家也依次展开了保护政策,“严监管”亦是贯穿2017年银行业的关键词。截至2017年11月23日,来自银监会和各地银监局网站公布的处罚信息显示,银监会全系统已开出2800多张罚单,覆盖国有大行、股份制银行和城商行等各类银行机构。据银监会公布的数据显示,2017年仅上半年银监会系统开出罚单金额就已接近3.4亿元,超过2016年全年的2.7亿元,处罚力度可见一斑。

■ 陶俊



安徽银监局连开三张罚单 某城商银行被罚135万

2017年,银监会连续印发多个文件,对整治银行业市场乱象工作进行了全面部署。2017年9月7日,银监会网站公布行政处罚信息,安徽银监局连开三张罚单,并处以总额为135万元罚款。其中包括安徽某城商行合肥分行违规承诺理财产品收益行为,严重违反审慎经营规则,被处罚款40万;某商业银行芜湖分行为两家关联企业互开无真实贸易背景的银行承兑汇票的行为违反了《票据法》第十条规定,严重违反审慎经营规则,被处罚款40万。巨额罚单的背后,是监管部门“铁腕”治理的决心和魄力,是金融业加强日常监管的缩影。

1月披露11份罚单: 涉及10家银行,农商行占半数

2017年,某城商行接连收到安徽银监局开出的罚单12张,金额总计230万元,被处罚的分支行涉及9个地市。2018年新年伊始,安徽银监局及银监分局已披露11张罚单,共计罚金145万元。值得关注的是,农村商业银行占到一半的比例,累计罚金100万元。2018年1月份披露罚单所涉及的银行包括5家农村商业银行、1家村镇银行、1家城市商业银行、1家股份制商业银行和2家国有银行。

据不完全统计,截至2018年1月29日,全国各省份银监局下发违规罚单128张,其中就包括震惊全国的某商业银行成都分行违规放贷被罚4.62亿元,成为2018年首张“亿级”罚单。从已披露的问题类型来看,主要涉及信贷、票据、违反审慎经营、挪用资金等几大类,累计金额和发布密度远超2017年任何一个月。

防范系统性金融风险是永恒主题

2017年银监会大力开展“三三四十”系列治理行动,是对银行业自身的“大体检、大整顿”。监管部门对中国银行业集中进行市场乱象整治工作,重点对股权和对外投资、机构及高管、规章制度、业务、产品、人员、廉政风险、监管行为、内外勾结违法、非法金融活动等十大方面进行整治。

此外,银监会还严格处罚标准,加大监管力度。对于各类银行违法违规行为,既处以罚款,也没收违法所得。监管方将落实“穿透原则”,坚持“过罚相当”,坚决避免监管套利,杜绝金融机构从违规行为中获利。

党的“十九大”报告提出了建设现代化经济体系的目标,其中就要求深化金融体制改革,增强金融服务实体经济的能力;健全金融监管体系,守住不发生系统性金融风险的底线。

全国金融工作会议提出,要把主动防范化解系统性金融风险放在更加重要的位置,要坚决整治严重干扰金融市场秩序的行为,严格规范金融市场交易行为。

兴业银行合肥分行: 多措并举维护消费者合法权益

又逢一年“3·15”。近日,为了解合肥市银行业金融机构消费者权益保护情况,笔者走访了兴业银行合肥分行等相关银行机构。该行自开业以来,始终高度重视消费者权益保护工作,将维护金融消费者合法权益作为维护金融体系安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐、打造自身良好社会形象的重要工作来抓,通过将消费者权益保护相关要求融入企业文化和经营发展战略、完善体制机制、加强宣传教育等多项务实举措维护消费者权益。

■ 张境宁

规范经营行为 保障消费者知情权

该行将消费者保护理念融入在工作的每一个方面,每一个过程。在财富管理业务上,注重在产品的设计开发过程中强化责任意识,严把产品准入关;在零售信贷业务方面,始终坚持以客户为中心,严格遵守行业规范准则,切实保障消费者权益;在信用卡业务上,从产品开发到营销推介以及售后服务等各个环节,充分落实各自条线内消费者权益保护的内外外部要求。

同时,该行认真贯彻落实监管部门“七不准、四公开”规定,通过在营业厅摆放服务价格手册、循环播放电子屏等方式,公示常用服务价格及免费服务项目表,充分保障消费者的选择权、知情权和服务权等权利,对消费者购买的金融产品及服务,主动告知其享有的权利和承担的义务,并提示存在的相关风险,让金融消费者自主选择交易。

强化宣传教育 营造维权良好氛围

该行围绕《消费者权益保护法》《商业银行服务价格管理办法》《银行业消费者权益保护工作指引》《侵害消费者权益行为处罚办法》等法律法规

和工作实务,通过集中学习、专题培训、组织知识竞赛等形式,网站、自媒体微信公众号、网点LED等渠道,深入开展消费者权益保护相关知识的宣传教育,切实提高员工消费者权益保护意识和业务能力。同时,积极加强对外宣传,依托“金融消费者权益日”“3·15”和金融知识宣传服务月等重要节点,强化对金融消费者风险责任意识的宣传教育,举办“金融知识进万家”活动,利用营业网点辐射周边社区,个性化开展防范金融诈骗宣传,现场给客户答疑解惑;组织前往老年大学、高等院校等机构,针对特殊的消费者群体开展特色金融知识宣讲,提升金融消费者的风险意识和防范技能,提高消费者维权意识。

确保投诉渠道畅通、处置及时

该行在营业场所醒目位置公布了监管部门投诉电话、本行24小时客服热线、营业网点服务电话,并且开通了电子邮箱、官方网站、微博、微信、客户投诉专线等多维度的投诉平台,积极主动倾听客户心声,了解客户需求。

为加强组织领导,该行成立了消费者权益保护工作委员会,专门负责消费者权益保护工作的推动和落实,并在全辖各营业机构指定专人负责金融消费者权益保护工作,建立了纵向到底、横向到边、上下贯通、协调高效的消费者权益保护机制,为消费者保护工作的开展提供了组织保障。

此外,该行还整合了投诉管理系统,充分运用“数字化、集约化、智能化”管理手段,形成“收集投诉-调查处置-分析反馈-纠偏整改-统计分析”全流程信息化处理体系,做到了处理时效到位、跟踪落实到位、监督管理到位。形成了业务发展与消费者满意度互促并进、良性循环的良好工作格局。

广发银行合肥分行: 开展“3·15消费者权益日”活动



为进一步提升广发银行对于消费者权益保护的工作,加强对消费者风险意识的教育和保护,3月13日,广发银行合肥分行在合肥市府广场开展“3·15消费者权益日”特别活动,为了贯彻2018年消费维权年“品质消费,美好生活”的主题,广发银行合肥分行将服务送到百姓身边,将宣传落到实处。满足消费者对品质消费的需求,引导广大消费者梳理品质消费观念,逐步实现对美好生活的向往。

2018年“3·15消费者权益保护日”,广发银行合肥分行率先响应“品质消费,美好生活”的主题,以“权利 责任 风险”为口号向广大消费者宣传责任与风险意识。

广发银行合肥分行工作人员介绍说,“品质消费”如今已经成为一种消费新需求,人民的消费需求不再局限于生活的最基本需求,而且更加关注商品的品质和服务质量。“非法集资不受法律保护、参与非法集资风险自担”在现场,广发银行合肥分行在服务台前摆满了各种宣传服务手册,以及关于金融知识的宣传手册,以便消费者翻阅。此外,工作人员针对用卡安全、非法集资等方面的风险进行充分的宣传和提示。同时,宣传防范电信诈骗、反洗钱等内容,使客户对基本的金融小常识有一定程度的了解。

2018年“3·15消费者权益日”特别活动,广发银行合肥分行通过开展宣传活动的形式,普及金融知识,提升消费者的金融素质,为消费者提供更周到的维权服务,更贴心的金融服务。