

本报讯(记者 吕洋 通讯员 孙梦寒)近日,记者从厦门银保监局获悉,正值2023年厦门银行业保险业消费者权益保护教育宣传周,厦门银保监局组织辖内银行业保险业机构,围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,开展形式多样的系列宣传活动。

本次宣传周的活动内容注重金融常识教育,增强消费者信心;注重投资者适当性教育,着力揭示保本高息等金融诈骗本质;扎实推进银行业保险业诚信文化建设,促进金融市场公平有序;注重重点区域、特殊群体金融教育,提升金融服务满意度。作为今年宣传周活动的一项创新举措,厦门银保监局指导辖内机构推出“金融消保驿站”消保品牌,首批28家机构的59个金融消保驿站目前已正式挂牌并投入使用;同时,厦门银保监局还发布关于合理评估风险、科学性投资理财的风险提示,持续做好提示教育。

除了做好宣传教育工作之外,近年来,厦门银保监局还在制度建设、现场检查、纠纷化解、内外联动等方面扎实推进金融消费者权益保护工作,构建和谐健康的金融消费环境。

其中,在处理消费投诉方面,厦门银保监局始终坚持“金融为民”,依法合规高效办理信访举报投诉案件,实行“一个窗口对外”“一站式”办理。2022年,12378全国银行业保险业消费投诉维权服务热线厦门分中心接听投诉和咨询电话2.23万个,处理消费投诉1998件,所有投诉件时限内办结率100%。同时,厦门银保监局加强与市金融监管局协调沟通,推动厦门市银行业协会、保险行业协会与地方金融纠纷调解中心正式签署《金融纠纷多元化解合作备忘录》,提升群众维权获得感。

此外,为提升新市民金融服务,厦门银保监局与市发改委等部门加强协作开发新市民精准识别标签管理系统,实现了用户微信端识别及应用;针对新市民就医、托育等“急难愁盼”的痛点,厦门银保监局积极推动提升新市民医疗、托育金融服务水平,如联合市医保局等8部门积极开展“惠厦保”普惠型商业补充医疗保险,目前参保人数已达104万余人;联合市卫健委、医保局等部门创新推出医疗领域数字信用产品“信用就医”,让新市民享受先诊疗后付费的就医便利。截至2022年末,辖内银行业机构为新市民提供相关信贷产品185个,授信额度2674.79亿元,贷款余额1673.58亿元;保险机构为新市民提供相关产品78个,保险保障金额9654.17亿元。

另外,厦门银保监局还通过开展侵害个人信息权益乱象专项整治、涉企乱收费专项整治行动、整治“代理退保”黑产乱象专项行动、不法贷款中介专项治理行动等,切实破解重点难点问题,保护金融消费者权益。

消费维权“礼包”送到居民身边

思明区多部门联合开展3·15消费者权益日宣传活动

本报讯(通讯员 洪彦 邹德俊 记者 吴燕如)昨日上午,一场以“提振消费信心,谨防非法集资”为主题的“3·15”消费者权益日宣传活动在老剧场文化公园举行。本次活动由思明区金融办、思明区税务局、鹭江街道办事处、鹭江市场监管所、鹭江司法所等单位联合举办。

在活动现场,各部门单位开展了多样化的群众性普法宣传。思明区税务局宣传税费支持政策,重点针对汽车、家电、家居、餐饮等消费热点进行政策宣导解答。思明区金融办、鹭江街道办事处、鹭江司法所等单位联合开展防非和反诈宣传、诚信宣传,普及金融安全知识、指导识别非法金融活动,营造“社会重信、群众知信、企业守信”的诚信氛围。鹭江市场监管所现场设立了消费维权、食品安全宣传咨询点,还组织第八市场部分商家签署诚信经营承诺书,举行“作弊秤”砸秤仪式。

新平台 上线

集“立案审判执行”为一体 金融案件审理有了“智慧法官”

厦门金融司法协同智慧平台正式发布

这个智能审判平台能干什么?

●线上诉讼一条龙服务:能为当事人集中提供在线立案、远程参加庭审、查看案件文书等诉讼服务。

●金融司法一站式查阅:集成了中心资讯、协同论坛、案例风险防范指引等模板,为社会公众了解金融司法最新动态、查阅中心历年发布的金融消费者权益保护典型案例及风险防范指引等司法资源、学习厦门金融司法协同论坛的学术成果提供24×7的全天候接入便利。

本报讯(记者 谭心怡 通讯员 夏法官)昨日,厦门金融司法协同中心召开“厦门金融司法协同智慧平台”发布会暨3·15金融司法协同保护主题活动。

在厦门市海丝法务办的指导下,本次活动由厦门市中级人民法院、人行厦门市中心支行、厦门银保监局、厦门证监局、厦门市地方金融监督管理局、厦门市思明区人民法院主办,由厦门金融司法协同中心承办。

“元宇宙庭审体验”把在线庭审变在场庭审

活动现场,厦门金融司法协同中心向社会正式发布“厦门金融司法协同智慧平台”,这一平台集立案、审、执为一体,以金融司法为主题、多元协同为核心、资源集聚为特色,针对金融案件类型化、批量化特点,打造金融案件智能审判平台。通过该平台为当事人集中提供在线立案、远程参加庭审、查看案件文书等诉讼服务。

平台还集成中心资讯、协同论坛、案例风险防范指引等模板,为社会公众了解金融司法的最新动态、查阅中心历年发布的金融消费者权益保护典型案例及风险防范指引等司法资源、学习厦门金融司法协同论坛的学术成果提供24×7的全天候接入便利。

值得一提的是,平台专门设立“元宇宙庭审体验”入口,打破时空限制,将在线庭审变成在场庭审,具有沉浸互动性及立体化、个性化等更好的参与体验感,为各方当事人提供司法便利。

与学习强国平台合办 主题悦享会引发网民共鸣

在随后召开的厦门金融消费者权益保护新闻发布会上,厦门金融司法协同中心连续第三年向社会报告金融消费者权益保护工作。会上宣读了该中心2022年度优秀特邀调解组织和

优秀特邀调解员的表彰决定,发布了2022年度厦门保护金融消费者权益典型案例和金融机构经营风险防范指引。围绕发布的案例和指引,厦门各金融行业协会负责人、金融机构代表与中心法官展开互动交流。

本次活动与学习强国平台合作,同步开展以“学金融 用法律 两协同 护权益”为主题的悦享会活动,法官、金融监管干部、金融从业人员、高校学者在鹭江之滨座谈,畅谈学习党的二十大精神,分享在工作中“深学争优、敢为争先、实干争效”的思考与感悟,引发在线网民共鸣。

新队伍 亮相

不打招呼 跨区执法 食安特勤队进餐厅查后厨

“月月十五查餐厅”升级改版后首次行动,突击检查两家餐饮企业



文/图 本报记者 陈璐 通讯员 刘启国

昨日是3·15国际消费者权益日,市食安办围绕消费群体量大、市民较为关注的餐厅,开展“月月十五查餐厅”行动。市食安办组织市场监管执法人员和媒体记者,对湖里区的两家餐饮企业进行突击检查,重点检查餐厅的后厨管理、食品来源、烹饪过程等是否合规。

值得一提的是,本次行动是“月月十五查餐厅”升级改版后的首次行动。自本次行动起,市食安办从我市精心挑选五名监管经验丰富的基层执法人员,建立一支专业的执法队伍——食安特勤队,采取不打招呼,跨区执法的方法,突击检查餐饮企业,检查还通过网络平台进行直播,为市民“舌尖上的安全”保驾护航。

潮福城大酒楼:后厨加工流程整体规范有序

昨日上午,检查人员一行来到行动的第一站:湖里区日圆二里1号湾



食安特勤队突击检查骨之味筒骨汤火锅后厨内存储半成品的冰柜。

悦城三楼的潮福城大酒楼,该餐厅面积约2400平方米,有从业人员120余名,高峰期可接待400余人同时就餐。

进入后厨可以看到,环境整洁干净,后厨加工流程整体规范有序。来自思明区梧村市场监管所的食安特勤队队员陈晓文指出,后厨的食材按照生、熟、半成品分区,原材料管理和食品制作环节过程规范,从视觉观感上让人感觉舒适。

检查现场,第三方检测机构也对食安特勤队随机选取的芹菜、四季

有可能存在超负荷接待状况,餐饮工作者更需做到餐厅管理规范化。

针对热门餐厅,市市场监督管理局深入开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”餐饮领域专项行动,下一步则会聚焦重点时段重点单位,开展循环往复式的督导检查,维护餐饮服务食品安全。

骨之味筒骨汤火锅:食材管理整体流程较为到位

位于湾悦城四楼的骨之味筒骨汤火锅是本次行动的第二站。食安特勤队重点对碗盘清洗、消毒环节以及存储半成品的冰柜进行检查。食安特勤队在现场检查中指出,该餐厅从人员管理到食材管理整体流程较为到位,整个后厨给人的感觉是秩序井然。

食安特勤队也提出几点整改建议。例如:员工证照公示区域悬挂位置不明显,紫外线灯悬挂在冰柜上方,难以达到消毒效果,建议重新调整员工证照公示区域和紫外线灯悬挂位置。

行动结束后,食安特勤队当即将发现的问题移交湖里区市场监管局禾山监管所。湖里区市场监管局禾山监管所执法人员黄朴醇表示,将针对检查中存在的问题开展“回头看”检查,督促企业落实主体责任,进行问题整改,筑牢食品安全防线,让消费者吃得放心。

践行八不行为规范 | 做文明公民

经济生活不失信

