

界定“内卷”行为 整治“返佣”现象

济宁市银行业协会全力维护公平竞争金融市场环境

本报记者 毕文红 本报通讯员 许建军



第一手资料,又为省协会制定《公约》提供了有力支撑。

一是加强组织领导。2024年7月30日,中央政治局会议提出,要强化行业自律,防止“内卷式”恶性竞争。为维护公平竞争的金融市场环境,防范金融风险,推动中国特色金融文化建设,保护金融消费者和会员银行的合法权益,推进济宁市银行业高质量发展,济宁市银行业协会审时度势,成立以专职副会长为组长,秘书长、监事长为副组长,自律维权部、消保部、办公室负责人为成员的济宁市银行业维护公平竞争金融市场环境工作小组,对济宁市银行业不正当竞争行为开展专题调研工作。

二是深入市场调研。济宁市银行业不正当竞争行为专题调研,采用深入基层营业网点调查和深入企业、学校、商场发放调查问卷的方式分别进行。为切实组织开展好基层网点的专题调研工作,制定调研方案,确定调研内容主要指标体系和评分标准,进行量化打分,依得分多少进行排序,以便发文通报。从会员单位抽调业务骨干,组成多个调研组,深入大型银行、城商银行、股份制银行、农商银行和村镇银行12家机构的16个营业网点进行深入调研,调研采用现场检查和查验档案资料、调阅录像、员工回答问题等形式分别进行。

三是及时反馈情况。调研主要围绕存款、贷款、银行卡、结算、理财、代理保险等业务领域的不正当竞争行为而进行。为总结分析实地调研和问卷调查反馈的情况,济宁市银行业协会召开由主要问题单位合规部门负责人参加的座谈会,查找产生问题的原因,确定整改时间和整改措施。调研人员逐项填写《不正当竞争行为分类表》,撰写济宁市银行业不正当竞争行为专题调研报告,及时向省协会反馈不正当竞争行为7个类别的28个具体表现形式,调研既掌握了济宁市银行业不正当竞争行为第一手资料,又为山东省银行业协会制定《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》提供了有力支撑。

压实责任,做好《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》落实工作

济宁市银行业协会为切实做好《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》的落实工作,及时召开落实《公约》工作会议,明确工作职责,强化“返佣”整治,突出重点,打通堵点,攻克难点,保证效果。

一是召开落实《公约》工作会议。济宁市银行业协会于9月3日召开由全部会员单位分管合规或个人金融业务的行长及相关部门负责人等126人参加的落实《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》工作会议。会议学习并解读了《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》;济宁市银行业自律工作委员会主席单位建行济宁分行等4家机构分管行长分别代表大型银行、股份制银行、城商银行和农商银行进行表态发言,各自明确下年工作目标和主要工作措施;济宁金融监管分局四级调研员苏玉多同志出席会议,并从深刻认识落实《公约》对维护公平竞争环境的作用、压实责任做好《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》落实工作等三个方面提出了具体要求。

二是推进《公约》稳步落实实施。《山东银行业维护公平竞争市场环境自律公约》共有四章,从商业道德、营销推介、存款、贷款、结算、银行卡、理财、代理保险、服务店及代理人员9个方面,对40个不正当竞争行为进行界定和规范,特别对银行机构与房地产中介公司、开发企业等机构及相关个人间存在的“返佣”乱象进行重点规范整治,防止“内卷式”不正当竞争。对此,济宁市银行业协会高度重视,及时制定下发了《关于做好山东银行业维护公平竞争市场环境自律公

约落实工作的通知》,拉出时间任务配档表,签订责任书,明确责任部门和责任人,做到时间到位、人员到位、责任到位。利用《济宁银行业》《济宁银行业简报》《济宁银行业参阅文件》、济宁市银行业协会网站和公众号等媒体宣传《公约》,推动银行从业人员了解《公约》,认同《公约》和践行《公约》,营造出积极推进《公约》落地实施的良好工作氛围。

三是重点整治“返佣”乱象。根据会员单位普遍反映和强烈诉求,按照山东省银行业协会相关要求,济宁市银行业协会决定将“全面叫停房地产领域返佣”,作为2024年下半年落实《公约》的重点工作,提出不得以任何形式向房地产中介公司、开发企业等机构及其相关个人支付个人住房贷款推介佣金或变相支付佣金,包括现金、转账、卡券、各种权益等,将房地产开发企业一并纳入不得支付个人贷款佣金的范围。对照会员单位报送的《维护公平竞争市场环境自律公约》落实情况专项报告,查验调查报告的属实性和措施执行情况,做到重点突出,责任明确,整改彻底,不留死角,取得实实在在的效果。

健全机制,做好银行业健康可持续发展工作

公平竞争的金融市场环境是金融业高质量发展的基础,是金融安全稳定高效运行的保障,关乎每一个金融市场主体和金融消费者的切身利益。为长期维护金融业公平竞争市场环境,推进银行业健康可持续发展,济宁市银行业协会在建立健全通报机制、建立健全研判机制、建立健全长效机制上狠下功夫。

一是建立健全通报机制。济宁市银行业协会一方面定期组织会员单位对《公约》执行情况、整治情况、典型经验及先进做法、存在主要问题及意见建议等进行梳理,正视困难、分析症结,确定下步重点工作。另一方面结合行业专项检查、内部监督反馈、金融消费者投诉等情况,对会员单位不正当竞争行为规范情况进行认真全面分析,对执行不力、推诿拖延的反面典型,视情节分别采取提醒、约见谈话、内部通报等自律手段,对危害较大、屡教不改的,及时向济宁市监管分局报告。同时,编发《维护公平竞争市场环境简报》,通报维护公平竞争市场环境开展情况,旗帜鲜明维护公平竞争市场秩序,营造执行《公约》的浓厚氛围。

二是建立健全研判机制。济宁市银行业协会在济宁金融监管分局的指导下,成立由协会分管负责人为组长,自律维权部、消保部负责人为成员的不正当行为研判领导小组,抽调业务人员,成立工作专班,负责对本区域不正当竞争行为投诉的接收、商议、认定、裁决,构建监管、协会、银行机构三方联动研判机制;对金融数字化转型和金融创新带来的不正当竞争行为的新表现新变化,加强政策和市场分析,作出合理研判;对出现的影响公平竞争市场秩序的新问题、新情况摸清摸透,谋划新思路、制定新举措,达到自律管理机制与金融治理需求的动态平衡。

三是建立健全长效机制。济宁市银行业协会为建立健全规范不正当竞争行为、维护公平竞争市场环境的长效机制,更好地发挥自律职能作用,以《公约》实施为契机,脚踏实地践行金融工作的政治性、人民性,分门别类地建立维护公平竞争市场环境档案,坚持督促和检查。聚焦治理的重点领域、薄弱环节和突出问题,制定中长期工作计划,以钉钉子的精神,不断强化过程管理,跟踪评估实施成效,使行业自律约束与外部监管查处有效融合,构建起坚固长久的治理金融乱象、防控金融风险、维护金融秩序的坚强屏障。

深入市场,做好银行业不正当竞争行为的调研工作

济宁市银行业协会按照山东省银行业协会开展不正当竞争行动专题调研要求,精心组织,深入网点、深入市场调研,既掌握了济宁市银行业不正当竞争行为的

满足客户金融需求 提升银行服务水平

——济宁市银行业协会组织网点文明规范服务“千佳”培植活动

本报记者 毕文红 本报通讯员 许建军

为加快济宁市银行业营业网点文明规范服务标准化、制度化、常态化步伐,提升济宁市银行业文明规范服务整体水平,塑造银行业良好社会形象,济宁市银行业协会开展了营业网点文明规范服务“千佳”培植活动。

优选“千佳”示范单位

济宁市银行业协会根据近年“千佳”示范单位创建工作情况,在广泛征求意见建议的基础上,印发《济宁市银行业营业网点文明规范服务“千佳”示范单位培植活动实施方案》,制订培植目标和计划。为确保活动公平、公正地进行,市银行业协会抽调骨干力量,与第三方机构联合成立了三个营业网点文明规范服务千佳培植检查组,检查按模块量化打分,依据得分多少,精选莱商银行汶上支行营业室、工商银行邹城支行营业室、济宁银行鱼台支行营业室等20个优秀网点作为“千佳”培植对象。采用现场打分与发展潜力相结合的方式,选择建设银行北城支行营业室、恒丰银行济宁分行营业部、华夏银行济宁分行营业部等10个营业网点作为“千佳”培植备选对象。

查找工作存在问题

通过组织对营业网点文明规范服务进行检查发现三个方面的问题,一是对文明规范服务创建认识不到位。通过对会员单位营业网点现场检查发现,部分会员单位网点负责人及相关人员对网点文明规范服务认识不到位,对《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》学习不够深入,文明规范服务水平提升动

力不足。二是对文明规范服务创建准备不到位。通过对会员单位营业网点现场检查对比发现,部分会员单位营业网点文明规范服务创建工作只停留在表面,缺少企业文化内涵和打造的整体规划。三是对文明规范服务创建执行不到位。部分会员单位按照《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》对营业网点进行打造,但在具体实施过程中存在服务功能不全面、员工管理不到位、服务制度不规范等漏洞。

打造“千佳”示范高地

针对存在的问题,济宁市银行业协会不避丑,勇敢面对,及时分析形成问题的成因,在制定相应措施的同时,在开展专业培训、组织网点观摩和聘请专家指导下狠下功夫,努力打造“千佳”示范高地。一要开展专业培训。聘请专业培训机构老师对20个培植对象、10个备选对象单位负责人、理财师、柜员、大堂经理开展集中培训。重点学习《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》、银行网点环境打造、银行网点服务打造、银行网点制度建设及档案归纳等内容。通过学标准、学规范、学要点,全面提升网点服务标准、服务质效和服务水平。二要组织网点观摩。组织20个培植对象、10个备选对象相关人员到省内先进典型网点学习观摩和交流。济宁市银行业协会对接省内“百佳”示范单位,组织创优网点到省内先进典型网点学习交流,通过外出观摩学习,提炼优秀经验、亮点做法,学以致用。三要聘请专家指导。济宁市银行业协会组织人员对10个备选对象进行再评估,选取先进的纳入培植对象。聘请参与省协会及中银协银行营业网点文明规范服务“千佳”示范单位创建活动评定的专家,分别到培植对象进行现场指导,查缺补漏,进一步完善、规范和提高。



济宁市银行业文明规范服务千佳培植对象 (按银行类型进行排名)

工商银行邹城支行营业室
工商银行金乡支行营业室
工商银行济宁分行营业部
农业银行金乡支行营业室
农业银行曲阜支行营业室
农业银行泗水支行营业室
中国银行邹城支行营业室
中国银行济宁分行营业部
建设银行曲阜支行营业室
交通银行济宁分行营业部

招商银行济宁分行营业部
莱商银行汶上支行营业室
济宁银行鱼台支行营业室
济宁银行泗水支行营业室
济宁银行梁山支行营业室
济宁银行微山支行营业室
青岛银行济宁分行营业部
金乡农商银行营业部
嘉祥农商银行营业部
泗水农商银行营业部

济宁市银行业文明规范服务备选培植对象 (按银行类型进行排名)

农业银行济宁分行营业部
中国银行曲阜支行营业室
建设银行北城支行营业室
恒丰银行济宁分行营业部
华夏银行济宁分行营业部
渤海银行济宁分行营业部
浙商银行济宁分行营业部
日照银行济宁分行任城支行营业室
汶上农商银行星路支行营业室
济宁儒商村镇银行营业部



济宁市银行业协会组织网点文明规范服务“千佳”培植检查