

315

保障金融消费者合法权益 助力人民群众美好生活

平顶山银保监分局党委书记、局长 刘冠中

金融消费者是金融市场的重要参与者,也是金融业持续健康发展的推动者。做好金融消保工作是践行“以人民为中心”的必然要求,也是规范金融市场秩序、提升金融市场竞争力的内在要求。近年来,平顶山银保监分局持续深化消费者权益保护工作,不断健全完善消费者权益保护实施细则,开展了多方位的消费者权益保护普及宣传,有效提升了我市金融消费者权益保护工作质效。

健全金融消费者投诉处理机制 夯实金融消保制度保障

健全机制,畅通金融消费者问题反映渠道。平顶山银保监分局坚持践行以人民为中心的发展思想,遵循依法依规、高效便民、综合治理、多元化解的工作原则,印发《平顶山银保监分局信访、举报和投诉事项处理程序(试行)》等文件,进一步规范消费投诉登记操作、分类转交和分办操作、立项调查的处理等程序,大幅拓宽了消费投诉途径,提高了流转处理效率,为金融消费者提供了有力保障。

狠抓实干,切实维护金融消费者合法权益。分局加强投诉处理监督,积极构建银行保险机构主动担责、行业自律自律协调、监管机构监督引导、社会公众广泛参与的“大消保”工作体系。提高银行保险机构投诉处理治理,去年

以来全量接收银行保险各类消费投诉1460件,同比增长45.56%,经认真核实后形成有效消费投诉433件。其中:银行业投诉165件,占投诉总量的38.1%;保险业投诉268件,占投诉总量的61.9%。消费投诉处理总体满意度达86%,较去年增长了12%,全方位提升了人民群众的获得感、幸福感、安全感。

持续推动纠纷多元化解机制建设 增强消保多元化解能力

建立健全调解机制,提升金融纠纷化解质效。为建立专业高效、有机衔接、便民利民的银行保险业纠纷多元化解机制,按照省银保监局统一安排部署,分局于2020年底设立市银行保险业纠纷调解中心,建立与市中级人民法院和市金融工作局对接的诉讼工作联席会议制度,及时解决金融纠纷诉调对接工作中的新情况、新问题。市银行保险业纠纷调解中心的成立完善了由行业协会主导的第三方纠纷调解机制,是落实上级政策要求、建立健全金融纠纷化解机制的重要一步,也是全面提升我市金融消费者权益保护工作水平的重要举措。

积极发挥指导作用,加强地方职能部门协同。在分局的有力指导下,市银行保险业纠纷调解中心先后与新华区、卫东区 and 湛河区3家基层法



平顶山银保监分局党委书记、局长刘冠中到银行网点视察消保工作开展情况

院建立合作关系,推动法院、消保和金融机构建立诉讼调解对接联络人制度,邀请法院指派法官对移交案件提供法律指导帮助,确保诉调对接环环相扣、畅通无阻。自成立以来,市银行保险业纠纷调解中心共受理案件556件,涉案金额4695万元,调解成功430件,涉案金额4146万元,调解成功率77%。其中:银行业案件32件,涉案金额1954万元,调解成功率72%;保险业案件524件,涉案金额

2741万元,调解成功407件,涉案金额2367万元,调解成功率78%。

加强金融消费者权益保护宣教 促使消保理念深入千家万户

多方协同,深入开展宣传周活动。在历年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动中,分局领导亲自安排部署,职能部门牵头抓总,两家行业协会协同联动,协调辖内银行保险机构切实履行主体责任,明确责任部门和责任人员,认真做好咨询、投诉处理,

开展有针对性、有特色的金融知识宣传活动。行业协会充分发挥组织功能和专业优势,推动会员单位认真落实要求,共同做好此次活动。根据统计,在历年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动中,全市银行保险机构平均有900多个网点参与线上活动,网点参与率达100%,参与活动员工2万余人,开展线上线下教育宣传活动1000余次,其中面向老年群体、残障人士、少数民族、脱贫地区等开展活动400余次,面向学校、年轻群体开展活动200余次。发布原创消费风险提示或“以案说险”信息100余条,网点电子屏宣传投放数量800余个,通过媒体、官网、微信、微博、APP发布信息2万余条,活动惠及消费者达百万人次。

多措并举,持续深化普及月活动。2019年以来,按照省银保监局统一部署,分局连续四年开展了金融知识普及月活动。第一时间印发活动方案,成立活动领导小组,明确活动牵头部门,落实工作职责。同时,组织辖内银行保险机构召开动员会,要求各银行保险机构成立活动领导小组,结合工作实际制定实施方案,压实工作职责,加大人力、物力投入,确保宣教活动取得扎实成效。在历年金融知识普及月活动中,全市银行保险机构平均有700余个网点参与线上活动,参与活动员工1万余人,开展线上线下宣教

活动1000余次,发布原创消费风险提示或“以案说险”信息数量900余条,惠及金融消费者百万人次。

坚持为民监管中心思想 进一步增强金融消费者获得感

聚焦重点领域,切实保护重点消费群体。下一步,分局将聚焦“一老一少”和新市民等重点领域,持续督促银行保险业优化提升金融服务。在对金融服务软、硬件进行“适老化”改造的同时,也将通过普及宣传,聚焦老年人高频业务场景,帮助老年人了解新事物、体验新科技,融入智慧社会,共享信息化发展的成果。针对年轻消费群体,分局将主要侧重于倡导树立理性消费观念和负责任的借贷意识,拒绝过度借贷消费。同时,对“代理退保”骗局、使用保证保险、警惕虚假信息等方面继续加强宣传力度,提醒消费者合理使用金融产品,不轻信虚假信息,注意保护个人信息。

铭记监管初心,持续提升金融消保质效。分局将坚持为民监管初心,切实把提高金融消费者安全感、获得感、幸福感作为监管出发点和基本导向,继续引导督促全市银行保险业做好机制建设、行为管控、投诉处理、纠纷调解、金融宣传等各项工作,进一步提升消费者权益保护水平,有效满足人民群众不断增长的金融服务需求。

聚焦金融消保 筑牢诚信根基

——平顶山市银行业协会多措并举落实消费者权益保障工作



市银行业协会专职副会长周相成在“金融知识普及月”活动现场视察活动开展情况



市银行业协会组织银行网点开展消保知识宣传

为保护金融消费者合法权益,维护金融市场稳健运行,在平顶山银保监分局的指导和省银协的部署下,3月13日起,平顶山市银行业协会开展了以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。围绕金融领域消费热点、难点和重点,该协会从完善体制机制、加强服务管理、开展系列活动等方面,构筑起金融消费者权益保护的坚实屏障,取得了积极的成效。

强化行业自律约束 构建良好金融消费环境

作为引领和推动全市银行业规范稳健发展的自律组织,市银行业协会认真履行“自律、维权、协调、服务”职能,全面提升“辅助监管、服务会员”的能力,厚植服务理念,凝聚行业力量,推动行业自律,着力打造鹰城健康金融生态。市银行业协会持续开展“内控合规建设年”活动,针对行业自律、合规经营突出问题适时发出行业工作倡议,引导各会员单位合规经营。同时,根据有关法律法规制定《平顶山市银行业自律公约》,不定期组织人员对全市银行系统开展约18个例行约查落实情况开展现场检查,围绕消保、服务收费、柜面服务、员工行为等领域,督促各银行机构深化行业规范和行业自律,同时建立银行行约检查台账,敦促问题整改,帮助促进银行机构提升服务质量,保障合规经营,构建让消费者放心、安心的金融消费环境,切实保护社会公共利益和消费者合法权益。

开展金融消保宣传活动 提升公众金融素养和消保能力

一直以来,市银行业协会按照中银协、省银协和监管部门相关要求,

围绕“3·15消费者权益保护宣传周”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家”“防范打击非法集资宣传月”等专题宣传活动,持续引领我市银行机构做好消费者权益保护相关工作,推动金融知识普及,提升金融消费者掌握和运用金融知识的能力。对各项活动进行周密部署,全程跟踪督导,引领银行机构精准宣传,覆盖不同群体;同时在《平顶山日报》开辟专栏,连续刊发全市各家银行的活动情况和相关金融知识,切实增强群众的金融维权意识,对于保护个人信息安全、促进消费公平、关注特殊群体、防范电信网络诈骗、增强社会公众的金融素质和自身金融权益保障能力、维护社会稳定、促进全市银行业持续稳健发展发挥了积极作用。据不完全统计,仅2022年6月“金融知识普及月”活动期间,全市银行业就发布原创短信53604条,其他线上宣传渠道发布原创内容127次,各类线上渠道宣传受众阅读量18.5万人次,线下渠道宣传参与网点数617个,受众58万人次。

推动行业服务品质升级 提升金融消费者服务体验

银行既是城市文明的“脸面”,也是文明形象的“窗口”。近年来,为提升服务质效,提升金融消费者服务体验,满足人民群众差异化、多元化金融服务需求,市银行业协会创新工作思路和方法,持之以恒深入开展“争创服务标兵”活动,巩固“百佳”“千佳”示范网点创建工作,推动会员单位培育优秀金融文化,提升文明规范服务水平。积极引导全市银行网点实施“服务升温工程”,改善服务环境,丰富服务内容。如今,鹰城有越来越多的银行网点设置“爱心驿站”,面向环卫工人、外卖小哥、快递员等

广大劳动者提供可以“歇歇脚”“喝口水”“充充电”“上上网”等便民服务。组织开展银行业营业网点文明服务千佳、百佳示范单位创建工作,近年来,在市银行业协会的引领下,我市先后有9家银行网点被中国银行业协会评为“文明规范服务千佳示范单位”,20家银行网点被中国银行业协会分别评为文明规范服务五星级、四星级、三星级网点。

扎实推进行业维权工作 维护金融消费者合法权益

在河南银保监局统筹部署下,在人民法院的司法支持、平顶山银保监分局的业务指导下,平顶山市银行业协会和保险业协会充分发挥组织优势,共同发起成立了市银行保险业纠纷调解中心,为金融消费者搭建起一个便捷、高效和专业的维权平台。为了让消费者的诉求“件件有回音,事事有着落”,市银行业协会持续强化调解员管理、提高调解能力,打造了一支品德操守好、专业知识强、沟通协调能力高的调解员队伍。调解中心银调部成立以来,共受理案件32起,涉案金额1954万元,调解成功23起,涉案金额1779万元,调解成功率72%,在保护消费者合法权益、促进全市金融业和谐稳定发展方面发挥了积极作用。

消费者权益保护工作是一项长期的工作。市银行业协会将在平顶山银保监分局的指导下,在全体会员单位的努力下,持续强化使命担当,扛起社会责任,拉高工作标杆,充分发挥党建引领作用,健全消保工作长效机制,创建和谐金融环境,提高银行业核心竞争力和可持续发展能力,实现金融服务水平新突破,为平顶山经济社会发展贡献更多的金融力量。(朱梦楠)

图片由平顶山市银行业协会提供

优化消费体验 提振消费信心

——平顶山市保险业“3·15”宣传在行动



中国人寿财险平顶山中支开展“警保联动”交通安全进校园暨金融消保宣传活动



市保险行业协会组织保险公司开展消保知识宣传

为增强社会公众的金融风险防范意识,维护广大金融消费者的合法权益,3·15国际消费者权益日到来之际,平顶山市保险行业协会深入贯彻平顶山银保监分局关于开展消费者权益保护教育宣传周的部署要求,着力打造诚实守信、精诚奉献的良好形象,引领带动各公司扎实做好线上、线下服务宣传工作。

贯彻监管精神 强化组织领导

为认真贯彻落实消费者权益保护工作,提升机构业务素质,提高消保工作水平,增强金融消费风险防范能力,3月9日,平顶山银保监分局召开“3·15”宣传活动转向工作会议,就如何开展好教育宣传周活动提出具体要求,要求各机构负责人高度重视活动组织,认真开展宣传工作。市保协积极参与省协会开展的消费者权益保护专题网课,并督促各会员单位参加。

3月10日,市保协发出《平顶山市保险业2023年度“3·15”国际消费者权益日活动方案》及活动计划表,要求各公司严格按照方案要求、全面推进工作开展,并以公司为单位,成立专项工作领导小组,根据自身实际制定宣传教育活动方案,确保宣传教育活动有序开展。

完善网点建设 提升服务水平

近段时间以来,各保险公司紧密围绕工作部署,以“提振消费信心”为主题,积极开展“优化消费体验 共促消费公平”公益宣传,重点推动线上线下结合的宣传教育工作进程,充分利用职场大厅、网络资源等开展宣传教育活动。人保财险等公司主动邀请附近社区居民、客户代表等走进公司职场或理赔现场,让公众深入了解保险业的运营特点、服务举措及行业优势。

根据银保监分局通知要求,各公司在营业网点同步开展宣传活动,统一张贴市保协印制的宣传海报,利用门店LED屏、电视等不间断滚动播放宣传主题,在营业大厅悬挂、放置保险消费者权益保护宣传资料,并在职场内部设立老年服务窗口,由业务骨干专岗负责,配备舒适座椅、老花镜、放大镜、点钞机等适老用品,树立尊老敬老理念,提升网点助老服务水平。

富德生命人寿、恒大人寿等多家保险公司积极开展“总经理接待日”活动,诚恳倾听消费者意见,努力化解各种消费矛盾,营造良好的行业形象,并在营业场所内张贴投诉电话,确保投诉渠道便捷、畅通、有效,切实维护广大消费者的合法权益。

普及金融知识 传递行业声音

市保险行业协会此次“3·15”宣传活动采用集中宣传与自行组织相结合的方式,根据市委、市政府及平顶山银保监分局工作部署,市保协积极与市消协等单位沟通联系,组织会员单位参加全市统一开展的广场宣传活动,并统一制作活动海报等宣传材料;各单位在分局的组织下,开展消保微沙龙,向社会公众解读宣传管理办法中规定的金融消费者权益,消费者权益保护有关的政策措施,教育引导消费者正确认识自身法定权利,依法合规理性维权;同时,各单位充分利用金融服务基础手册,自行组织开展行业培训与外拓讲解。

同时,市保协按照分局要求,引领各单位开展“清明行动”,在充分利用好本公司官方网站、公众号、微博等宣传阵地的基础上,加强与各类新闻、视频、搜索等外部网络平台和传媒机构的合作,聚焦行业热点问题,针对非法代理维权、违规低息转贷等侵害金融消费者合法权益和危害金融稳定安全的行为,深入开展风险提

示,增强消费者的风险防范意识、辨别远离非法金融活动,同时对于网上行业不良信息做好监督举报,进一步压缩非法金融活动生存空间,维护行业健康发展。

活动中,国寿财险、新华人寿等公司先后开展特色宣传,工作人员主动走进社区、街道、农村,积极开展户外宣传,搭建咨询服务台,架设展板、海报,向过往群众发放宣传材料,并热情接待来访群众。同时,面向老年群体积极开展防范电信网络诈骗、非法集资等内容的宣传,增强其防骗意识和自我保护能力。此外,市保协以微信公众号、官方网站、新闻媒体、行业期刊等为载体,对保险业年度典型理赔案例进行公布,如重大赔案、特色理赔等,并在微信公众平台、官方网站、平顶山主流媒体上,对全行业“3·15”活动进行宣传,投放公益广告、报道特色活动。

开展现场检查,加强督导整改

3月15日至17日,平顶山银保监分局、市保险行业协会、市银行业协会成立的3个现场督导组,将对市区银行保险业机构进行现场检查,全面、准确掌握消费者权益保护宣教情况,并将根据各公司执行情况进行现场测评,对检查中发现的工作部署不到位、敷衍应付走过场等问题进行即时指正,并要求其立即整改,确保各项举措有效实施。

此外,在平顶山银保监分局的指导下,各保险公司扎实做好舆情监督及应急处理准备工作,建立健全应急处置预案,着力加强客户沟通,积极应对可能发生的投诉建议,及时处理潜在的风险隐患,正面引导问题纠纷并认真落实整改措施,确保宣传工作落实到位、取得实效。

(韩亚奇 朱梦楠)

图片由平顶山市保险行业协会提供