

# 金融消保在身边 保障权益防风险

——国家金融监督管理总局平顶山监管分局消保工作总结

去年以来,国家金融监督管理总局平顶山监管分局深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面落实党的二十大精神,全面践行金融工作政治性、人民性,不断提升消费者金融素养和金融安全意识,增强依法维权意识和能力为目的,扎实开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,宣导金融政策、提示金融风险,倡导理性投资理念,推进行业诚信文化建设,增强群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

## 普及金融消费者八项基本权利,增强消费者维权意识

该分局加大对金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利的普及力度,落实并宣传银行保险机构消费者权益保护管理办法、保险销售行为管理办法、普惠金融、养老金融等金融消费者权益保护和金融服务政策,帮助消费者正确认识金融产品和服务,了解自身合法权益,提高识别防范保险销售



建行平顶山分行开展“送消保知识进企业”活动 张红婷 摄

误导、网络平台诱导借贷、虚假违法广告的能力。

## 强化“三适当”原则,引导消费者科学理性投资

该分局以总体国家安全观为引领,围绕防范化解金融风险,提高公众金融安全意识,强化投资者适当性管

理和教育宣传;健全金融产品信息披露制度,严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求,将合适的产品或服务通过合适的渠道提供给合适的消费者;聚焦投资误区、金融诈骗等问题,及时进行以案说险、风险提示,提醒消费者在购买金融产品或办理贷款时认真阅读合同,了解权利义



太平洋财险工作人员在鹰城广场宣传“3·15”金融知识 郝巧云 摄

务,审慎对待合同签署、风险测评等重要环节,增强风险责任意识,树立理性消费、价值投资观念。

## 宣传金融纠纷多元化解机制,提升消费者依法维权能力

该分局深入贯彻落实习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在

前”的重要指示,坚持和发展新时代“枫桥经验”,坚持预防为主、调解优先、运用法治、就地解决,加强对金融纠纷多元化解工作的宣传普及,提升消费者对调解工作的认知度、参与度和认可度;充分宣传“代理退保”“征信修复”等非法职业代理的特征、危害及其法律后果,提示消费者抵制“不当得

## 坚持诚实守信,树立行业良好形象

该分局以建立健全结构合理的金融市场体系、多样化专业化的金融产品和服务体系为目的,积极培育中国特色金融文化,将诚信嵌入金融产品营销宣传等机构经营各环节,让诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规成为金融从业者的自觉遵循;推动诚信教育“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”,引导消费者增强诚信理念、规则意识和契约精神,共同营造和谐健康的金融消费环境,以坚实的文化力量助推金融业高质量发展。

金融消费者权益保护,关系到群众生活的方方面面。该分局将持续聚焦金融为民、金融惠民、金融便民,以消费者为中心强化消费者权益保护工作,发挥资源优势,贴近人民群众需求,及时回应舆论关切,提升群众满意度和获得感。

(钟克变 张秀玲)

金融为民,消保先行。去年以来,平顶山市银行业协会积极响应金融监管机构和省银协工作部署,坚持“以人民为中心”的初心本源,多渠道、多层次、多形式,扎实推动各项金融消保工作稳步进行,不断提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造和谐健康金融环境。

## 健全机制,夯实消保工作根基

加强金融消费者权益保护不仅是银行业协会的职责所在,还是保障社会民生、维护金融稳定的重要举措。一直以来,市银行业协会充分履行自律、维权、协调、服务职能,将加强金融消费者权益保护作为防范化解金融风险的具体行动。

“普及金融知识万里行”活动,让金融消保知识进入千家万户;金融消费者权益保护教育宣传月,引导老百姓学金融、懂金融、信金融、用金融;《豫小宝讲消保》《金融消保大讲堂》系列短视频,探索线上消保宣传新途径……去年以来,市银行业协会组织辖内25家银行业金融机构开展了多场金融消保宣传活动。宣传形式丰富多样,宣传效果直抵人心。

活动的顺利开展,离不开市银行业协会的精心策划和机制保障。每次活动伊始,市银行业协会都要成立以主要领导为组长的活动领导小组,并及时向各会员单位传达活动细则,并通过微信工作群、电话向各会员单位传达活动相关要求。各会员单位根据协会总体要求,将本单位实施方案层层下发,基层单位充分利用微信群、晨会、夕会、例会传达到每个员工,为宣教活动顺利开展打下坚实基础。

今年的“3·15”活动确定以后,市银行业协会高度重视,迅速行动,以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题,全面开展为期7天的金融消费者权益保护教育宣传月活动,并与清廉金融文化建设有机结合,引导各会员单位创新宣传形式、丰富宣传内容、形成宣传特色,营造从业人员人人参与、人人尽责的金融消保教育宣传氛围。目前,活动正如火如荼地进行。

## 强化引导,打造金融宣教新常态

工行平顶山分行在营业大厅摆放宣传展板、张贴宣传海报,LED屏全天滚动播放金融知识;建行平顶山分行通过客户扫码答题、浏览线上“多彩消保3D数字化”展厅,引导金融消费者参与线上教育宣传;邮储银行平顶山分行深入田间地头,为农民朋友讲解防范电信诈骗及非法集资、存款、保险等金融知识;在新闻媒体开设宣传专栏,集中报道我市银行业机构金融消保的亮点和成效。

每年的“普及金融知识万里行”活动都是消保宣传的重头戏。2023年6月,在市银行业协会的组织下,我市银行业机构集中优势资源,大力开展“普及金融知识万里行”活动,将金融消保知识融入日常工作,把传递消费者权益

保护理念与为民办实事相结合,以营业网点为主阵地,线上宣传同步推进,多点多地共同发力,提升消费者金融素养,提高风险防范能力,增强金融服务获得感,维护良好金融秩序。本次活动,全市各银行业机构参与网点数723个,线下宣传活动252次,活动宣传受众客户量59万人次。

## 金融有温度 消保惠民生活

——平顶山市银行业协会扎实推进金融消保工作



宝丰农商银行工作人员在社区开展金融消保宣传

市银行业协会供图

中信银行平顶山分行工作人员在双丰商城广场开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动 市银行业协会供图



中信银行平顶山分行工作人员在双丰商城广场开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

市银行业协会供图

“豫小宝讲消保”是由国家金融监督管理总局河南监管局指导,河南省银行业协会、河南省保险行业协会联合监制的金融消保短视频,是宣传金融知识的重要载体,已成功发布两期。今年“3·15”期间,市银行业协会按照省银协统一部署,要求各会员单位通过多种形式、多方渠道,积极宣传“豫小宝讲消保”第三期视频,提升金融消费者权益保护工作效果和社会效应。

## 及时督导,确保消保宣传常态长效

为及时掌握各会员单位金融消保活动的开展情况,确保宣传效果,按照省银协要求,市银行业协会对每一次活动都会突击检查,现场督导。在集中宣传活动现场,协助金融监管部门巡查督导;在银行一线营业网点,按照“一看二听三问”的形式,多角度了解活动开展情况。在督导检查中,对活动开展较好的银行机构给予充分肯定,对宣传不到位的银行机构进行当场反馈并提出整改要求。

活动结束后,市银行业协会集中展示银行机构有亮点、有特色的宣传案例,及时全面总结活动经验,并向省银协报送活动总结和数据统计表;同时,要求各银行机构继续发挥宣传优势,及时补齐短板,推动金融消费者权益保护长效机制有效运行,做到持续发力、常做常新、久久为功。

市银行业协会有关负责人表示,将认真贯彻落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神,践行金融工作的政治性、人民性,搭建起“金融”与“百姓”的桥梁,展现出“消保为民”的初心与情怀,持续打造“线上+线下”“集中性+阵地化”宣传矩阵,牢牢守好老百姓的“钱袋子”,展现金融消费者权益保护新担当、新气象。

(张超 陈度衡)

为全面落实党的二十大精神和中央经济工作会议、中央金融工作会议要求,不断践行金融工作政治性、人民性,切实提升消费者金融素养及风险防范意识,维护广大金融消费者的合法权益,根据国家金融监督管理总局平顶山监管分局工作部署,平顶山市银行业协会引领带动47家会员单位积极开展“进企业、进校园、进商圈、进社区、进农村”活动,扎实开展线上线下服务宣传工作,切实做好“3·15”消费者权益保护活动,全面增强群众保险服务的便利性、可得性和获得感,着力打造平顶山市保险业诚实守信、精诚奉献的良好形象。

## 落实监管精神,强化组织领导

市保协贯彻落实分局召开的消费者权益保护专项工作会议精神,要求各会员单位不断提升业务素质,提高消保工作水平,增强保险消费风险防范能力;同时,市保协认真传达分局及省协会的部署要求,在设计制作专题海报及宣传折页的同时,引领各会员单位积极参与省协会开展的线上答题等活动。

3月7日,市保协发出《关于印发平顶山市保险业2024年度“3·15”国际消费者权益保护日活动方案的通知》及活动计划表,要求各单位严格按照方案要求,全面推进工作开展,并成立专项工作领导小组,根据行业实际制定宣传教育活动方案,确保宣传教育活动有序开展。3月11日,市保协召开专项工作部署会,协商确定各环节工作安排,并对省协会有关通知要求进行传达,督促各会员单位抓好落实、做出实效。

## 完善阵地建设,提升服务能力

活动期间,各单位紧密围绕分局工作部署及保协工作要求,以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题,积极开展以人民为中心的价值取向,以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力为目的的公益宣传,重点推动线上线下相结合的工作进展,充分利用职场大厅、网络资源等开展宣传教育活动。

中国人寿、人保财险、太保寿险、华泰人寿等公司主动邀请过往市民、客户代表走进公司职场或理赔现场,深入了解保险机构的运营特点、服务举措及行业优势,增进消费者对保险服务的认知度和满意度。

根据分局通知要求,各单位充分发挥消保教育宣传基地的一线触点作用,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,并在职场内部设置消保教育宣传专区,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。

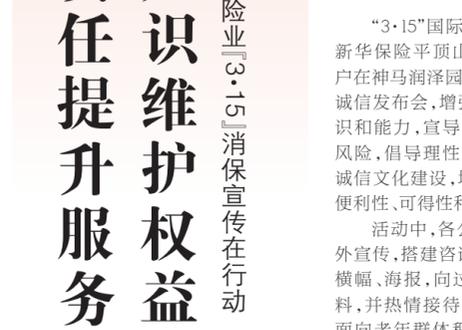
富德生命人寿、农银人寿、平安产险、太保产险等公司积极开展“总经理接待日”活动,倾听消费者的意见建议,努力化解消费矛盾,营造良好的行业形象,并在营业场所张贴投诉电话,



泰康人寿总经理接待日活动 市保险行业协会供图



大家人寿金融消保宣传 市保险行业协会供图



“3·15”国际消费者权益日当天,新华保险平顶山中支将邀请新老客户在神马润泽园召开新华保险“3·15”诚信发布会,增强消费者依法维权意识和能力,宣导金融政策、提示金融风险,倡导理性投资理念,推进行业诚信文化建设,增强群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

活动中,各公司人员主动开展户外宣传,搭建咨询服务台,设置展板、横幅、海报,向过往群众发放宣传资料,并热情接待来访。同时,各公司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,加深老年消费群体对非法金融活动本质和危害的认识,提高其防骗意识和自我保护能力。

国寿财险、新华保险、大家人寿、瑞众保险、合众人寿、人保寿险、中信保诚人寿、中华保险等公司先后开展特色宣传,把消费者权益宣传深入商圈、社区、街道、学校、农村等地区,着力展现行业形象、公益特点和公司特色。

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,对保险业宣传教育活动情况进行发布,并在各媒介平台推广宣传,集中投放公益广告、报道特色宣传活动。

## 协助督导巡查,做好调研测评

3月13日至15日,国家金融监督管理总局平顶山监管分局、市保协、市银协抽调专职工作人员,联合成立三个现场督导组,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,确保各项工作举措有效实施。

此外,在分局和市保协的指导下,各公司扎实做好舆情监督及应急处理准备工作,建立健全应急处置机制,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 张秀玲)

## 普及知识维护权益 践行责任提升服务

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。

## 普及保险知识,传递行业声音

此次“3·15”活动采用集中宣传与自行组织相结合的方式,根据市委、市政府及分局工作部署,市保协积极组织会员单位参加全市统一开展的广场宣传活动,在指定活动区域搭建宣传展台,接待消费者的现场咨询,普及保险知识,宣传消保理念;各单位在分局和省协会的组织下,陆续开展线上消保公益讲座、“金融消保大讲堂”、“豫小宝讲消保”等活动,向社会公众解读金融消费者八项权利、消费者权益保护有关政策,教育引导消费者坚持依法合规、理性维权;同时,各单位充分利用保险服务基础手册和市保协印制的宣传材料,组织内外勤员工自行开展行业培训与外拓讲解。

同时,市保协按照分局要求,引领各会员单位开展“诚信承诺”展示行动,在充分利用自身官方网站、公众号、微博等宣传阵地的基础上,加强与新闻、视频、搜索等外部网络平台、传媒机构的合作,聚焦行业热点问题,针对非法代理维权等侵害消费者权益合法权益和危害金融稳定安全的行为,深入开展风险提示,提升消费者风险意识,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。