

浙江银保监局坚持“以人民为中心”的发展思想,探索消费者权益保护新路径——

共促消费公平 共享数字金融



华夏银行温州乐清支行联合城南街道清和社区党支部、百岱村双委、乐清市建设路小学组成志愿服务小分队,集中开展消费者金融知识宣传专题活动。

为做好消费者权益保护工作,在银保监会统一部署下,浙江银保监局坚持“以人民为中心”的发展思想,坚持和发展新时代“枫桥经验”,积极参与浙江“重要窗口”建设和省域治理现代化建设,积极打造银行业保险业消费者权益保护工作浙江品牌,围绕积极化解矛盾纠纷、严肃查处违规问题、主动消除风险隐患三条主线统筹谋划,大力推进建立健全调解体系、源头压降消费投诉、整治规范市场秩序三大任务,努力实现“小事不出网点、大事不出机构、矛盾纠纷行业内化解”,提升金融消费者获得感、幸福感和安全感。

为坚决落实浙江银保监局党委高质量推进消保工作要求,温州银保监分局结合区域特色,切实推进“消保清源”行动,着力维护消费者合法权益,成效明显。2021年,温州银保监分局督促银行保险机构承担投诉处理主体责任,诉诸监管投诉同比同比下降33.2%。全年机构消费投诉达成一致率和行业调解成功率也均大幅提升。

这份成绩单的背后是温州银保监分局督促引导银行保险机构提高政治站位,树立以人为本消保理念,有效提升金融服务质效,创新金融教育手段,积极通过线上线下相结合的方式开展宣传引导,围绕“共促消费公平 共享数字金融”,提升消费者的金融素养和诚信意识,打造健康有序的金融环境,激发金融活力,促进消费公平。

本报记者 徐慧敏 通讯员 徐梦茜

践行“枫桥经验”

走出金融消保服务新路

近年来,浙江银保监局一直将金融消费者权益保护作为一项重点工作进行谋划布局,引导银行保险机构从金融消费者权益出发,不断健全第三方调解机制,有效应对金融消费者投诉,确保维护金融消费者权益,提升金融消费者满意度,走出了践行“枫桥经验”做好金融消保服务的新路子。

2021年1月,浙江银保监局出台《中国银保监会浙江监管局关于以人民为中心 践行枫桥经验 高质量推进消费者权益保护工作的指导意见》,积极推动辖内银行保险机构探索建立以消保服务站为中心的矛盾纠纷化解体系,强化源头治理,加大查处力度、创新化解手段,切实维护金融消费者合法权益,不断提升金融消费者获得感、幸福感和安全感。

矛盾不上交、服务不缺位。在浙江银保监局的部署下,温州银保监分局积极引导银行保险机构宣传金融消费纠纷可先协商、先调解的观念,展现机构消保工作成效、行业调解组织机制建设情况,倡导把调解摆在前面的矛盾纠纷化解理念,营造和谐金融环境。

温州市银保调委被称为“温州金融老娘舅”,是由温州市银行业协会、温州市保险业协会在整合原温州市银调委、温州市保调委的基础上,共同依法成立的行业性、专业性人民调解组织。消费者与温州市银行保险机构之间,因金融消费行为引发争议纠纷未能协商一致,在双方自愿的基础上,均可通过来电、来信及上门的方式向温州市银保调委请求帮助。如信用卡及贷款办理、还款纠纷、保险退保、理赔纠纷,以及其他与银行、保险相关的纠纷等。2021年温州市银保调委调解的案件数和金额大幅上升。

温州银保监分局还发挥基层调解网点的调解作用,完善与矛调中心的协作机制,加强调解人员力量的配备,主动融入地方社会矛盾纠纷综合治理工作体系。与温州市司法局联合发文,共创金融纠纷“一公里调解”机制,建立以乡镇(街道)调委会调解为核心,银保调委调解为依托,村(社区)调解为补充的新型基层调解组织体系,建立联动考核机制,举行专业技能 and 职业道德培训,提高调解质量,实现市、县、乡、村四级排调联动。数据显示,2021年,温州市银保调委累计调解成功案件3600余件,同比增长25%。

为更好服务消费者,有效化解矛盾纠纷,对服务存在瑕疵的,温州的不少银行机构启动灵活“小额赔付机制”。平安银行温州分行就建立“小额快赔”补偿基金专款专用,用于快速解决客户问题和困难,提升客户服务满意度。

强化党建引领

树立“红色消保”标杆

2021年是中国共产党成立100周年。浙江银保监局以“红船精神”为引领,强化党建引领、组织引领、能力引领、机制引领,指导各地市监管分局紧牵基层治理“牛鼻子”,结合地方实际,充分发挥金融在服务地方经济转型、协调经济社会关系、预防化解社会矛盾中的重要作用。

致敬建党百年,传承红色基因,传递消保温度。温州银保监分局结合党史学习教育,将消保工作融入分局“瓯江红帆”党建品牌创建,坚持“领导抓、抓领导”的消保格局,积极落实班子成员包案、领导干部“一岗双责”及带头接访,实现信访积案动态清零。

温州银保监分局将维护消费者权益作为“我为群众办实事”的重要抓手,指导银行保险机构积极落实党委书记“一把手”负总责,将党建深度融入消保机制建设,贯穿管理、营销、宣传、服务及纠纷处理等与消费者利益相关的各环节。同时,推动行业基层党组织和消保队伍建设相融合,将政治素质高、服务水平优、纠纷化解能力强的党员用在消保关键岗位,打造“党建+消保”品牌,树立一批“红色消保”标杆。

如农业发展银行温州市分行就依托常态化开展“爱党铸忠诚、爱国担使命、爱农有作为、爱岗作贡献”教育,将消保工作纳入“四爱”教育工作计划,同时建立消保“红色小分队”,由党员带队做先锋,通过进社区、进企业,开展了各项多维度、深层次的宣传活动,并将消保宣传贯穿于业务拓展和经营管理的全过程。工商银行温州分行则是以“党建+”的工作模式引领消保工作,充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用的作用,提升金融消费者识别风险的能力,发挥党员干部特别是青年党员思想活跃、创新意识强的特点,以“党建+创新”等形式,充分利用各式“新媒体”开展多渠道线上宣传。

中信银行温州分行也扎实推进“党建+服务”深度融合,努力构筑“党建引领消保,党员争当先锋”的良好氛围,不断提升金融消费者权益保护工作水平。数据显示,2021年,温州辖内机构开展了532次“党建+消保”系列活动,获得消保方面荣誉的集体27家、个人31名,其中18人为党员。

拥抱“数字金融”

打造消保工作的“浙江样板”

目前,我国有近十亿网民成为数字金融的普惠者,普惠金融进入数字时代。面对日益复杂、透明度日益降低的金融产品,加强金融消费者保护,特别是加强金融消费者中的弱势群体保护,是亟待关注的一个重要议题。

2021年11月,浙江银保监局出台推动银行业保险业消费纠纷化解“最多跑一地、最多说一次、最多访一次”工作方案,系统谋划和推进银行保险机构消费投诉纠纷化解机制完善,做到最大善意服务客户、最大诚意化解纠纷,切实维护消费者合法权益,积极营造银行业保险业消费者权益保护的“浙江样板”,扎实推进共同富裕。

温州银保监分局推动机构完善产品体系和服务方式,积极为消费者提供广覆盖、低门槛的全方位服务,引导银行保险机构发挥“金融+科技”的优势,推出数字化金融,为消费者提供高效、便捷、“零次跑”的现代金融服务。同时,充分利用数字化技术手段开展金融服务和教育活动,拓展金融教育宣传渠道,丰富金融教育宣传场景等。

温州保险机构持续拓宽大数据、云计算、人工智能等技术应用场景,提升理赔效率与服务体验。温州太保财险就推出了“太·AI”智能定损服务,利用AI图片检测技术,通过云端算法,准确识别事故照片中车辆受损部位、损伤类型,并结合零配件、工时价格与维修逻辑,自动输出维修方案及维修价格的理赔定损产品。平安人寿则推出“智能预赔”创新服务,打破传统理赔需要客户出院后申请赔付的模式,将赔付环节前置到住院诊疗中。

消费投诉也能通过数字化平台高效处理。平安银行温州分行疫情期间使用“投诉热力图”和“移动咨询系统”敏捷高效处理疫情客户问题。该行打造的“消保全流程智能化管控系统”项目利用大数据挖掘



中国人寿温州泰顺县支公司组织多支消保宣传活动小组赴新北社区、南院乡、凤垌乡等地开展“金融知识下乡镇”活动。

技术打造消保大数据集市,精准分析售中数据,打通业务系统留痕数据、质检系统、消保系统监控数据,形成闭环管理。

2021年12月30日,温州首家市级金融“共享法庭”正式启用。启用当天,身处温州、宁波两地的借款人林先生及其妻子通过“共享法庭”,足不出户就畅享了诉前调解服务,仅花了半小时。

原来,温州银保监分局与温州市中级人民法院联合共建首家市级金融“共享法庭”,并推动全市21家银行保险机构63个网点设立金融“共享法庭”,发挥“ODR+移动微法院”作用,使调解服务“零距离”、调解过程“零跑腿”,实现调处力量从“行业独奏”向“多元合唱”的转变,打造社会治理共同体,真正实现金融矛盾纠纷处理“最多跑一次”。

聚焦“一老一少”

为消费者多留“一平方”

消费者权益保护是金融发展的客观规律和必然责任。为贯彻落实浙江银保监局积极打造体制机制、经营行为、信访投诉、金融宣传、调解组织“五位一体”的消保工作体系,温州银保监分局于2018年启动“一平方”消保服务工作,规范温州银行业服务行为,提升金融服务水平。

“一个小小的区域,承载着满满的安全感。”借由“一平方”消保区,温州银保监分局构建“‘一平方’消保工作区—行业调解—诉调对接”的“漏斗式”调解模式,将矛盾升级防控在“调解端”。优先发挥机构网点“一平方”消保工作区功能,强化网点息诉息访。

据介绍,在银行保险机构设置“‘一平方’消保工作区,配备纠纷调解室和“首诉负责人”,规范纠纷处置流程。针对无法达成一致的投诉或重复投诉,通过监管导调、行业引调等方式,引至银保调委进行调解,针对“难啃”的重复投诉件,指导开展“一户一策”调解处置。

对销售人员推荐的其他产品,要认真了解保险责任、缴费周期,不要盲目购买超过自身经济能力的产品。购买产品后,可在“犹豫期”内详细了解保险合同内容,如发现与自己投保意向不符等情况,可在“犹豫期”内向保险公司申请全额退还所交保费。老年人还需如实回答询问内容,不要刻意隐瞒既往病史,否则,容易造成拒赔、解除合同或不退还保费等纠纷。

四、警惕金融诈骗。老年人要保护好个人隐私信息,切勿随意泄露,手机尽量设置开机密码,不使用公共网络,不点击他人发的不明链接,不随意扫陌生人的支付码。要保管好个人的银行卡、信用

根据浙江银保监局的部署,温州银保监分局引导银行保险机构注重不同群体的金融服务需求,聚焦“一老一少”,提升金融服务适老化水平,强化特殊群体金融权益保护。

如今,适老服务在温州的银行保险机构已经很常见。在“一平方”消保服务区营业厅基本都配备了多种针对老年客户的便民设施。同时大多数银行铺设了无障碍通道设施,醒目位置还公示了援助电话,在填单台上都配备了老年客户配备的各种度数的老花镜。不少银行为行动不便的客户准备了轮椅,还可以根据特殊情况为老年人提供柜台延伸服务和上门服务。

让老年人融入智能化浪潮也是适老化服务的重要一块。龙湾农商银行与温州城市大学、龙湾区文化馆搭建联合培训教学,传授智能手机使用技巧、智能机具操作技术,已结业四期约200名学员。民生银行温州分行打造了老年人学习的平台,教学软件便利生活查询及生活缴费功能,以及开展防范电信网络诈骗等主题讲座。此外,多家金融机构推出符合老年人特点与需求的金融产品与服务。

紧扣“有温度的金融服务 护航幸福晚年”专题,浙江2021年“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,浙江银行业主动适应老年群体金融需求,优化银行实体网点、简化业务办理流程;聚焦老年人日常高频金融场景,将金融服务嵌入老年人的多处日常生活中,增加金融服务的触达频率;针对老年人容易遇到的电信诈骗、养老骗局、非法集资等典型非法金融活动进行重点提示和宣传。

温州银行机构保险机构将金融知识带进学校,培养和提升青少年的金融素养。去年福建海峡银行温州分行以“金融诚信伴我行”为主题走进温大附小、龙湾博雅学校、乐清晨曦路小学、瓯海区外国语学校等校园开展金融知识宣传教育活动。招商银行温州分行专门开设“小小银行家”财商课,将正规的金融知识“种”进孩子心中。

卡和网银盾等,不要借给他人使用。不要轻信电话、短信、QQ、微信等社交软件中的所谓商品退款、积分退换、中奖退税等不实信息。不要轻信冒充公安、司法、金融监管等国家机关工作人员的不法分子及其发送伪造的国家机关通知、通告、信函等公文。在办理电子银行转账、支付等交易时,要仔细核对收款账户、商户、金额等信息是否正确。

老年朋友平时可多看新闻,开阔视野,关注法制栏目,多了解各种老年人合法权益受到侵害的情形,从他人上当受损经历中汲取教训。老人子女们也要提高警惕,保护好自己的父母长辈,共同护航老年人的幸福晚年。

关于老年人投资活动的风险提示

近年来,随着网上银行、手机银行、非现金支付等互联网金融的普及,为老年人生活带来便利的同时,不法分子针对老年人诈骗手段也推陈出新。为保护人民群众财产安全,加强老年人权益保护,引导理性投资提高防范意识,温州银保监分局特提醒广大老年金融消费者注意以下事项:

一、树立理性投资理念。老年人风险承受能力弱,在理财选择上,宜以稳健为先。老年消费者应自觉远离以高收益为诱惑的非法投资咨询机构,摒弃“一夜暴富”观念,对高息诱惑不盲信。切勿被非法分子高收益、高回报的虚假信息蒙蔽双眼,时刻保持理性投资心态,避免因所谓高回报的“投

资”误入投资陷阱。

二、选择正规投资渠道。老年人在购买理财产品时要选择正规的金融机构,在正规营业场所接受金融服务。要了解销售人员是否具备相应的从业资格,仔细阅读产品合同条款,警惕销售人员诱导销售。如有疑问,应详细咨询营销人员。

三、理性购买银行保险产品。老年人购买银行理财产品时需牢记五个“不等于”:银行理财不等于储蓄存款;预期收益不等于实际收益;口头宣传不等于合同约定;别人说“好”不等于适合自己;投资理财不等于投资发财。老年人购买保险产品,优先考虑防范疾病及意外风险的产品,