

# 统筹金融全行业力量开展“3·15”宣传活动 金融消保在身边 保障权益防风险

金融是国民经济的血脉,保护金融消费者权益是一项与人民群众关系极为密切的工作,是金融工作政治性、人民性的直接体现。今年,在国家金融监督管理总局金融消保局指导下,国家金融监督管理总局浙江监管局(以下简称“浙江监管局”)联合浙江省金融委办公室、人民银行浙江省分行、浙江证监局、浙江省公安厅、浙江省高级人民法院启动“3·15”浙江金融消费者权益保护活动,这是浙江首次统筹金融全行业力量开展“3·15”活动。

3月15日当日,浙江监管局联合浙江证监局、浙江省公安厅等单位,组织线下各级机构网点,以“守护钱袋子”为主题,集中播放、展示行业教育宣传短视频和宣传图。通过全辖金融机构工作人员转发、共享,营造良好的宣传氛围。同时,浙江监管局创新网格化工作机制,根据银行保险机构网点及乡镇(街道)、村(社区)行政区划设置情况,建立金融消费知识教育宣传网格图谱,细分各机构重点负责区域,力求宣传范围全覆盖、网格区群众全知晓,做实“月月都有3·15、人人都是宣教员”。

在浙江监管局的部署下,国家金融监督管理总局温州监管分局(以下称“温州监管分局”)坚持党的全面领导,持续推动系统治理,用心用力解决消费者急难愁盼问题,打造矛盾纠纷防范化解“温州样板”,人民群众的满意度、获得感进一步提升。本报记者 徐慧敏 通讯员 徐梦茜 李莉平

## 构建“大消保”工作格局

新时代金融消保工作稳步迈向高质量发展新阶段,党建引领消保是动力源。为充分发挥好统筹金融消保工作的职能,构建辖内同责共担、同题共答、同向发力的金融“大消保”工作格局,浙江监管局联合浙江证监局指导银行、保险、证券、期货机构签订金融消费者权益保护工作合作协议。首批签约的有3组12家机构,将建立联合党建、日常交流互鉴、活动协办支持、教育宣传资源共享和渠道互惠等工作机制,进一步形成金融行业消费者权益保护工作合力,切实增强广大金融消费者的获得感与满意度。

温州监管分局树牢以人民为中心的发展思想,坚持党建引领、监管为民,将消保工作列入核心监管职能工作之一。去年出台深化党建引领“大消保”工作格局17条要点和践行新时代“枫桥经验”12条举措以来,持续凝聚合力,引领推动行业加强消保领域系统治理。

温州监管分局将消保工作作为“一把手”工程,以上率下聚合力,推动“一把手”工程奔跑跃升。在今年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,温州监管分局确定2024年3月14—20日为分局和辖内银行保险机构领导接待周,温州监管分局及辖内各银行

保险机构领导班子在此期间集中开展接待活动,为广大金融消费者答疑解惑,集中解决一批疑难件、积案件。此外,今年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,金融机构还开展了“高管讲消保”活动,平安银行温州分行、民生银行温州分行、中国人寿温州分公司、平安财险温州分公司等机构的“一把手”领衔班子全体成员为广大金融消费者讲解金融知识和消保理念;光大银行温州分行行长在网点周边商圈参与宣讲活动,一对一向商户普及金融知识和风险防范技能等。

## 强化消保工作溯源治理

强化溯源治理、标本兼治提升服务体验是保护金融消费者权益的关键一环。去年,浙江监管局部署全行业开展践行新时代“枫桥经验”示范年活动,着力构建起大消保工作格局,开展源头治理、大排查、大晾晒、大调解、大宣教五项行动,努力推动消费者权益保护工作体制机制更加健全,银行保险机构投诉处理能力明显提升,营造全行业矛盾纠纷化解的良好态势。

温州监管分局把脉内控机制根源性成因,抓深抓实源头治理,打出监管“组合拳”,着力解决消保领域突出矛盾和关键问题。深化“枫桥经验”示范点创建,强化首问负责制,建立运用小额赔付机制,确保90%以上纠纷在机构内、行业内化解。

“现在遇到问题可以直接找到人,解决速度很快。”温州市民陈女士说,去好几个银行办理业务都有看到“一平方”消保专区中公布的温州市银行业保险业消保中心400707000咨询投诉调解热线,以及本行的消保维权热线和消保专员,有了满满的安全感。宁波银行温州分行、蓝海农商银行等机构还开通了二维码,金融消费者可以通过扫二维码直接反映问题,机构会第一时间收到并处理。这背后是温州监管分局推动机构牢固树立“在心中为消费者多留‘一平方’”的理念,目前全辖1593家基层金融机构网点已将网点负责人姓名、联系电话、投诉热线及投诉流程等公示上墙。

## 打造“大调解”工作体系

将为民排忧解难作为衡量消保工作的重要标尺,浙江监管局着力推动构建多元纠纷化解体系。近年来,浙江围绕金融消费者权益保护,持续完善多元解纷机制,积极开展新时代“枫桥经验”示范点和金融“共享法庭”建设。目前浙江辖内银行保险机构已创建新时代“枫桥经验”示范点303个,辖内10个地市(不含宁波)银行业保险业人民调解委员会和106家主要机构网点已设立金融“共享法庭”超过400家。

在温州,温州监管分局率先全省之先打造集咨询、投诉、调解及宣教于一体的温州市银行业保险业消费者权益保护中心,强化消保中心预警提示、纠纷吸附、调解解难功能,实现监测联动、以调促治的效果。2023年,消保中心共处理各类纠纷11423件,其中,处理投诉咨询4812件,开展调解6611件,调解量同比增



温州市银行业保险业消费者权益保护中心获评2023年度温州市优秀消费维权站(点)。



金融“共享法庭”线上解纷。

长25.1%,调解成功率达88%。金融消费者声音进得来,急难愁盼问题解决得彻底。温州监管分局构建市县“一张网”大调解格局,织密消费者权益保护网。针对基层矛盾多发、化解能力有限的情况,打造消保中心与各县(市、区)调解工作室“1+14”两级调解网,构建纠纷快转快处快调机制。自“一张网”调解体系打造后,全市县域调解纠纷8429件,同比增长49.4%,调解成功率87.3%。2023年,各县域调解工作室共为老百姓调解纠纷5901件。

“现在请签署调解协议书。”借款人林先生和签署了共同还款承诺书的妻子分处浙江温州、宁波两地,借助金融“共享法庭”,两人足不出户享受了诉前调解服务,成功与银行达成了分期偿还逾期贷款的协议。这是温州监管分局创新“司法+金融”服务网络提升消费者权益保护质效的一个生动案例。温州监管分局联合法院印发实施意见,全面推动行业设立115家金融“共享法庭”,探索构建机构、社会治理中心、消保中心及法院“四位一体”调判机制,实现了“当事人说事”“行业说理”与“法官说法”有机结合。

目前,温州全行业运用金融“共享法庭”开展立案、调解及其他司法服务等共9682次,打造“+执行e站”“+法官现场调”“金融破产法庭”等特色站点,试点“预查废+以保促调+赋强公证+支付令”四轮过滤解纷模式,批量化解小微金融纠纷7000余件。

## 构筑立体化宣传矩阵

以群众听得懂的语言、能理解的思维、易接受的方式释法明理,用优质高效的消保服务解民忧、纾民



温州2024年“3·15国际消费者权益日”纪念活动暨首届“放心消费节”公益活动现场,开展金融知识宣传。

怨、暖民心,用心办好利民实事。2023年开始,浙江监管局开展“做金融明白人”系列教育宣传活动,重点通过不超过1分钟的短视频,每月组织行业开展预防性、公益性宣传。温州监管分局组织辖内各机构集中播放、展示行业教育宣传短视频和宣传图,通过全辖金融机构工作人员转发、共享,营造良好的宣传氛围。

筑牢金融消费者权益保护“防火墙”是一个系统性工程、长期性工程。随着金融消费领域不断扩大,金融消费者权益保护的内涵也在不断丰富。温州监管分局在“3·15”教育宣传周、9月金融知识普及月等节点开展集中式宣传,为广大金融消费者提供了更加全面、深入的金融知识获得方式。

今年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动中,温州监管分局聚焦“金融消保在身边 保障权益防风险”主题,组织辖内金融机构开展一系列富有地域特色、行业特色的宣传活动,实现网点全参与、人员全覆盖,同时利用“社区食堂”“乡村大礼堂”等平台开展触达率更高的“进社区”“进农村”行动,集合“开学季”开展更有针对性的“进校园”,彰显了在金融消费者权益保护方面的决心和力度,为金融市场的健康发展注入强大的动力。

“加强金融消费者权益保护,既是维护金融安全和社会稳定的内在需求,也是金融业和经济社会长远健康发展的坚实基础。”温州监管分局主要负责人表示,将进一步发挥金融宣传教育的预防性保护作用,引导行业始终坚持“金融为民”的理念,把维护最广大人民群众根本利益作为金融工作的出发点和落脚点,切实当好金融消费者权益保护的坚定捍卫者。

# 衢州多措并举深化金融纠纷多元化解

加强金融消费者权益保护工作具有重要意义,是贯彻以人民为中心发展思想的具体体现,也是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容。国家金融监督管理总局浙江监管局深入践行新时代“枫桥经验”,鼓励银行保险机构建立健全矛盾纠纷多元化解机制,加强系统治理,积极探索银保调委、金融“共享法庭”等纠纷化解新路径,狠抓矛盾纠纷源头化解、快速化解,实现高质量溯源治理,切实把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。 通讯员 邱梦娇 邱耀国 揭晓 本报记者 郑谦

## “消保站”解群众急难愁盼

国家金融监督管理总局衢州监管分局坚持以人民为中心发展思想,把调解挺在前面,提升银行保险机构金融消费者权益保护意识和矛盾纠纷化解能力,做到“小事不出网点、大事不出机构、矛盾纠纷行业内化解”。2023年,辖内信访总量419件,同比下降16.7%。

“感谢工行的妥善解决,本来我还觉得如果工行不给我处理,要到监管部门、信访部门维权,没想到工行内部就有专门的消保站处理客户投诉问题,我的一块心病也算是了结了。”李先生欣慰地说道。

李先生是工商银行衢州分行的个人贷款客户,因经营出现困难,在工行的贷款逾期,工行欲提起诉讼。李先生认为因客观原因导致其暂时还款能力弱,但其还款意愿强,希望能与银行沟通,通过贷款利息减免等方式缓解还款压力。了解李先生的诉求后,工作人员高度重视,安排内部消费者权益保护站工作人员专人接待处理,现场走访李先生所经营公司实际经营情况,在综合考虑李先生经营情况、还款能力、适用政策的基础上,多次约李先生沟通还款方案,并耐心细致地向其讲解银行诉讼、个人征信等方面金融知识。消费者权益保护站工作人员耐心细致的解释赢得了李先生的信任及认可,最终达成李先生按月还款的还款方案。至此,该事件画上了一个圆满的句号。

工商银行衢州分行坚持“客户诉求无小事”,为客户提供电话、邮件、线上、上门等多样化投诉途



人保财险衢州市分公司工作人员组织双方进行调解。

径,通过建立完善的客户投诉管理制度,培训员工掌握良好的服务态度和专业技能,切实提高客户投诉受理和处理效率。2023年,工商银行衢州分行通过行内消费者权益保护中心化解各类投诉事项累计达50余件。

“消费者权益保护工作说白了就是为人民群众提供公平、安全、优质的金融服务,保障消费者合法权益,只要客户对我行金融服务、金融产品有疑问,均可以放心大胆向我行反映,我行将妥善处理,确保消费者合法权益不受侵犯。”工商银行衢州分行消保工作负责人郑惠莲表示。

## “银保调委”诉前化解事故纠纷

机动车交通事故责任纠纷溯源治理工作是社会治理的重要内容之一。在保险公司内部规范下,大部分案件需经法院判决生效才能给予赔付,保险公司疲于应付,受害人的赔付周期被拉长,形成双向诉累。

在国家金融监督管理总局衢州监管分局的指导下,衢州市银行业保险业人民调解委员会持续推进金融纠纷溯源治理。2023年,银保调委共结案非诉案件2956件,调解成功率99.59%,涉及金额5.33亿元。

“还好有你们在,不然我只能去打官司了!”顺利获得赔款的王大妈开心地向银保调委工作人员说道。近日,人保财险衢州市分公司通过银保调委调解了一起交通事故理赔纠纷。该案中,王大妈因交通事故遭受人身损害及财产损失,按规定,保险公司应根据医院出具诊断证明的休假天数,伤者单位出具出险前三个月收入证明赔偿因休假而造成的收入损失。但因王大妈为灵活就业人员,无法提供连贯的收入凭

据运用金融“共享法庭”开展调解752次,同比增长129%,调解成功涉案金额9732万元。

2023年8月一个炎热的下午,嘈杂的中国人寿开化县支公司营业大厅迎来了一帮特殊的来客,两个壮汉抬着一名男子进入大厅,将男子放在大厅地面正中央后扬言道:“你们看看,这就是保险,买之前千好万好,现在人都快不行了,也理赔不了!”围观群众纷纷侧目。面对这种情况,大堂经理马上安排人员将人引导进消费者权益维权站,安抚客户情绪,维护好现场秩序,同时第一时间通知“共享法庭”庭务主任。原来,该名被抬男子姓赵,2020年,赵大爷在中国人寿购买了2份理财险及1份重疾险。2023年7月,赵大爷因发生意外伤害造成一级伤残,目前仍是植物人状态,后续康复前景不明朗。面对高额的医疗费用,家属希望中止保费缴纳并退还已缴纳保费以减轻家庭经济压力,在与保险公司协商无果的情况下,才采取这种偏激方式以引起关注。

中国人寿衢州分公司“共享法庭”服务站于2023年7月27日正式挂牌成立。这是“共享法庭”成立以来第一个案件,也是一次特殊的调解。本案的特殊在于,赵大爷的意外伤害不在赵大爷所购买的保险保障范围之内,保险公司依规无法理赔。但考虑到客户的实际情况,保险公司愿意与客户进行调解,却因赵大爷身体状况需要家属长期护理,家属无法至“共享法庭”进行调解。面对这种特殊情况,庭务主任向上级汇报后决定采取上门服务方式调解,在庭务主任不辞辛苦的不懈调解下,双方最终达成和解,中国人寿同意将赵大爷投保的重疾险按正常退保处理,两份理财险保单全额退费,将损失降到了最低。赵大爷家属对这个调解感到满意,也承诺上述退款将用于赵大爷的治疗康复。

中国人寿衢州分公司金融“共享法庭”按照“调解优先、调判结合”原则,建立法官主导、金融专业人员配合联合调解模式,在成立的几个月内,已成功调解案件7件,调解成功率达100%。

“法保联动”既能有效实现简单纠纷化解在理赔阶段,复杂纠纷化解在诉前调解阶段,又能让当事人免于奔波,在金融“共享法庭”就可便捷、规范参与纠纷调解处理,大大节省人民群众的诉讼时效和经济成本,对于充分发挥保险社会治理功能、提升保险理赔服务具有重要意义。



“共享法庭”中国人寿衢州分公司服务站。



工行衢州分行消费者权益保护调解中心。