

知金融理 做明白人

浙江三大行动加强金融消费者权益保护

习近平总书记强调,新时代新征程,金融工作要站稳人民立场,增强服务的多样性、普惠性、可及性,更好地保护金融消费者权益。

做好金融消费者权益保护工作,是践行金融工作政治性、人民性的集中体现,是金融业自身转型发展的现实需要,是营造金融持续稳健运行环境的应有之义。金融消费者教育作为重要的预防性金融消费者权益保护措施,是金融消费者权益保护框架体系中的重要组成部分,十分重要。

浙江金融监管局联合各有关部门,深入贯彻落实党的二十届三中全会和中央金融工作会议精神,将保护金融消费者权益同防风险、强监管、促发展紧密结合起来,持续健全浙江金融消费者权益保护工作机制,不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

通讯员 吴梦霞 本报记者 赵琦



信等涉及金融的诈骗活动典型案例,帮助社会公众增强反诈防骗的免疫力。

“知金融理、做明白人”口号深入人心

当前,“做金融明白人”浙江金融消费者教育宣传的品牌已经基本形成,“知金融理、做明白人”口号逐渐深入人心,接下来要继续从现实需求和效果导向出发,围绕“三个聚焦”,增强系统思维,提升工作质效。

聚焦维护权益。浙江金融监管局重点引导金融消费者理性投资,提示消费者不要有非理性预期,开展与自身财务状况、风险承受能力相匹配的投资活动,警惕高息诱惑。

聚焦防非打非。浙江金融监管局组织辖内重点宣传新出现的非法吸存揽储、虚假养老投资、虚假黄金托管等非法金融活动的表现形式;帮助金融消费者识别打着虚拟货币、元宇宙、云养殖、影视投资等旗号的投资噱头,强化风险意识。

聚焦反诈防骗。浙江辖内的银行保险机构重点以“防诈、防骗、防误导”为主题,联合公安部门,普及发生在身边的虚假投资理财、虚假网络贷款、虚假征

持续发力 组织开展三项活动

2025年,浙江金融消费者教育宣传工作将在浙江省委金融办的指导下,在人民银行浙江省分行、浙江证监局、浙江省公安厅、浙江省高院等单位通力协作下,实施三大行动,并在9月金融教育宣传月集中开展推荐展示活动。

“理财有方 钱袋守护”专项行动

常态化开展金融防非反诈宣传。每月制作防非反诈主题的短视频,浙江辖内各银行保险机构运用官网官微、手机App等线上阵地,积极动员员工转发、共享,组织线下各级机构网点,集中播放、展示。“金融产品查询平台”“金融消费者保护服务平台”向金融消费者宣导“有需求找正规机构”理念,培育投资前“查一查、看一看、问一问”的习惯。开展金融防非反诈教育

宣传,县域行、县金融监管支局发挥贴近一线的优势,指导银行保险机构下沉重心,深入五大基层场景,让金融知识直达更多基层群众,打通防非反诈宣传的最后一公里。

第二批新时代“枫桥经验”网点建设 金融“共享法庭” 金融“反诈先锋”优秀实践案例展示活动

2024年,浙江金融监管局联合相关单位组织开展第一批优秀实践案例展示活动,形成了一批可复制、可推广的行业经验,取得了良好的效果。

新时代“枫桥经验”网点建设推动超60%的银行保险机构基层网点零有效投诉,“小事不出网点、大事不出机构、矛盾纠纷行业内化解”态势初步形成。在省高院的指导下,全省建成金融“共享法庭”超400家,实现全域全覆盖和非诉纠纷调解100%破零,一站式纠纷解决机制扩面、提质、增效。金融从业人员积极配合公安机关打击电信网络诈骗,最大限度开展宣教、劝阻、挽损等工作。浙江2024年全省电诈案件受理数和群众被骗损失数同比分别下降11.98%和35.81%,实现连续4年发案、损失“双降”。今年,浙江金融监管局继续开展第二批优秀实践案例展示活动,

进一步发挥先进典型的引领和辐射带动作用,持续深化创建活动,提升多元解纷能力,提高金融反诈工作质效。

“最美金融消保人”展示活动

近年来,金融行业积极践行金融为民理念,集中开展为民办实事活动。银行方面,浙江“农户家庭资产负债表融资模式”被评为2024年金融监管总局为民办实事举措范例。保险方面,2022年浙江就启动“寻找保险生存领取人”专项行动。2024年,在前期工作的基础上进一步深耕细作,“睡眠保单”清理提醒率已经达到99%。

浙江辖内各银行保险机构围绕普惠金融、扶贫扶弱、支农支小、助企纾困等领域,办理了一批群众可知可感的关键小事。在优化金融消费环境、帮助消费者排忧解难、倾力参加金融消费者教育宣传活动等方面,涌现出了一批优秀、感人、充满正能量的金融消保个人和团队。为宣传好金融行业维护消费者权益合法权益、为民办实事亮点举措,诠释好浙江金融真实、生动的消保故事,彰显榜样力量,形成示范效应,浙江金融监管局将组织开展“最美金融消保人”推荐展示活动。

精准引导 专业护航 高效理赔 打造全方位保险服务新体验

在车水马龙的年代,人们的每一步都穿梭在未知里,一路上,需要一个风险的“对冲者”,也需要一个未来的“规划师”,保险就成了最佳的“陪同伙伴”。它以多样化的形态融入到生活的每个细节,让疾驰的人生多了一份从容,给平凡的日常增加一份底气。

为更好地践行保险使命,国家金融监督管理总局衢州监管分局积极作为,指导辖内保险机构聚焦保险业务的专业性、服务性和高效性,整合资源,优化业务流程,开拓创新,推动保险业健康发展。

通讯员 周思 本报记者 郑谦

精准“引导” 服务升级

“以往觉得保险公司就是给车子上保险的一个企业而已,没想到临近除夕还为我们赶路人保驾护航,让我备受温暖。以后也让我们这老客户走到哪儿都放心安心。”一位绍兴的驾驶员经过龙游高速公路段时感叹。

1月27日,在龙游高速出口温暖驿站,龙游人保财险工作人员发现驿站不远处停放一辆浙D异地号牌车辆,车辆损失严重并且车上有人受伤。驾驶员正焦头烂额之时,工作人员主动上前询问事故发生经过并告知驾驶员后续理赔流程,同时联系拖车公司将车辆拖到合作修理厂。据悉,该车辆驾驶员在高速公路上发生事故,车上有人受伤,正当车主束手无策之时,人保温暖驿站及时送出关怀和帮助,为其解决困难。

人保财险龙游支公司始终秉承“为客户服务”的宗旨,将客户的满意度置于经营发展首位。多年来,该公司通过探索构建全生命周期的管理服务体系,持续优化服务流程,建立覆盖全国城乡的理赔服务网络,确保客户在突发事件中享有“快速响应、专业指导、透明支付”的优质体验,践行“人民保险 服务人民”的品牌使命。人保公司工作人员表示:“我们不仅要创新个性化的保险产品,做好本职的服务工作,同时也要有担当意识,承担更多的社会责任,在老百姓有需要的时候,发挥我们的专业和服务优势。”

国家金融监督管理总局衢州监管分局高度重视金融服务体系建设,以增强服务的多样性、普及性、可及性为目标,指导保险机构凝心聚力,坚持雪中送炭、服务民生,推动金融服务业下沉到更广大的社会群体和更丰富的生活场景中。如春节期间,引导保险机构设立“温暖驿站”,共服务车辆1154辆次、处理事故657件、宣传咨询553人次、其他服务233人次,为春运旅途中的群众提供及时、优质、暖心的服务活动和理赔保障。衢州市保险业接下来将继续坚持“以人民为中心”的发展理念,聚焦群众所想所需,认真总结经验,以科技赋能,不断创新服务模式,全方位提升服务质效,为人民群众提供更加优质、便捷的保险服务,加速推进建设衢州特色金融发展之路。



龙游人保公司春节前为外地车辆提供志愿服务。

专业“把脉” 保障护航

“这次保险真的救了我的命,如果没有这笔赔偿金,我一个普通的企业职工该如何承担这高额的治疗费啊,真心感谢富德生命保险公司。”春节开工后,衢州龙游的Z女士满怀感激,为富德生命保险公司衢州中支送去一份独特的礼物——一面印有“风险无情,富德有爱,真情服务,一诺千金,快速理赔,温暖人心”的锦旗,以此表达她对富德生命保险公司专业理赔服务的深深敬意。

2021年初,Z女士购买了富德生命保险公司的“康健无忧”产品,每年保费5000元。期间,Z女士因资金成本、担忧保障不符预期等问题欲退保,保险公司工作人员为其耐心解释、专业分析,最终选择继续参保。2024年12月,Z女士因肺癌住院治疗,保险公司业务员得知后第一时间给予宽慰:“针对您这种情况,您购买的这款产品是可以启动赔付的,您只需要留存好我告知您的各项材料凭证即可,好好养病,切勿担心。”Z女士出院后提交了理赔资料,申请理赔当天就收到了170000元理赔金,同时豁免82960元保费,彰显了人保公司服务的专业性、高效性。

富德生命保险公司龙游负责人表示,保险不仅是风险的屏障,更是对客户温暖的承诺。当前,该保险公司的保险产品很丰富,覆盖面很广,赔付率也很理想,有这么好的产品,就需要更专业的团队用专业的声音向客户传递产品的优势,用专业的服务为客户送上满意的售后。

近年来,国家金融监督管理总局衢州监管分局以做好“五篇大文章”为突破口,指导保险机构坚持保障本源,持续优化保险产品和业务结构,尤其是要积极探索大病、康养等险种。保险机构应立足专业能力,深入分析客户需求,精准设计保障方案,充分发挥风险管理和风险转移的核心功能。通过科技赋能,优化流程,提升精算定价、核保理赔等环节的效率和精准度,确保产品既满足客户个性化需求,又符合市场发展趋势。做好特殊情况快捷理赔服务的试点实践,如开通小额案件绿色通道,简化理赔手续;对大额住院医疗费案件提供医疗费垫付服务;对于重大案件安排专人负责,提供一对一的指导理赔服务。

高效“治疗” 快速理赔

2月17日,廖某驾驶的三轮载货摩托车与路边石墩发生碰撞,导致车辆失控,而后与黄某驾驶的小型轿车发生刮擦,导致小型轿车损坏,经交警现场事故认定,廖某负全责。人保公司常山支公司查勘员于11时19分前往现场查勘,收集资料核定三者损失1700元,赔款于14时33分完成支付。

“人保公司的现场处理效率高!临近过年,我的拉货生意正是旺季,时间就是金钱,要是处理过程复杂,赔款慢,我的损失真不小啊,感谢人保公司!”廖某激动地说。

人保常山支公司表示:“在省层面,我们浙江在浙里办推出了‘浙快处’模块,交警将事故认定情况上传该模块,保险公司收到后可直接在线上赔付处



客户为富德生命保险公司送锦旗。



常山人保公司查勘员赴事故现场为当事人处置快速理赔事项。

理,无需当事人跑腿。我们人保公司自己也推出了‘线上理赔’专栏,客户可直接在该模块提交事故现场照片、交警事故认定等资料,无需等待我们的查勘员赶赴现场就可完成处理,大大提高了服务效率。”

国家金融监督管理总局衢州监管分局扎实推动特色金融发展之路实践,充分整合资源,提升保险服务质效。一是加强警保联动,落实《浙江省非伤人交通事故“浙里快处”车险理赔服务公约》,为客户提供线上查勘理赔服务,实现分钟定责、远程定损、即时撤离、快速赔付。二是加强行业协调,履行好《衢州市机动车辆保险理赔服务承诺》,规范行业保险服务内容、标准、流程、时效。三是做好“互碰自赔”,对各保险机构之间客户车辆的事故,符合“互碰自赔”情形,经事故各方协商一致并达成“互碰自赔”协议的实行“互碰自赔”,方便消费者事故理赔。