

财经眼

改进产品优化服务,建立消保长效机制

金融消费者权益保护见成效

本报记者 屈信明

中央金融工作会议强调,“坚持以人民为中心的价值取向”“要加强金融法治建设,及时推进金融重点领域和新兴领域立法,为金融业发展保驾护航”。

提供大件商品“免息分期”服务,创业贷款覆盖更多人群,日益丰富的商业健康保险充实个人保障……近年来,在金融服务供给水平不断提升的同时,金融系统深入落实金融为民理念,制定一系列保护消费者权益的政策举措,治理侵害消费者权益乱象。政策引领下,金融机构围绕便民利民改进产品优化服务,不断加强消费者权益保护。就金融消费者权益保护工作取得了什么样的成效,记者进行了采访。

金融消费者权益保护长效机制加快建立,消费者满意度不断提高

“保险金直接抵扣医疗费用,省去了整理住院材料、申请保险理赔、等待保险金发放的过程。”不久前,黄女士不慎跌倒,腰部受伤后住院治疗,为她承保商业补充医疗保险的保险公司与医院联通服务平台,提供“出院直付”理赔服务。在黄女士办理住院费用结算时,赔付的保险金2940元在住院费中予以抵扣,理赔服务便捷、快速。

“以前遇到过信用卡打着‘免息’旗号收取高额手续费的情况,实际利率并不低。现在,信用卡产品利率展示清楚明白,让消费者用起来更安心。”在北京市朝阳区从事金融工作的许锦介绍。

金融消费更加安心,是不少消费者的切身感受。这背后是相关制度的持续完善。据了解,金融管理部门高度重视金融消费者权益保护,从强化金融知识教育宣传、规范金融机构行为、完善监督管理规则、及时惩处违法违规现象等方面,建立行为监管框架,着力提升消费者权益保护工作水平。

今年3月,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(以下简称《管理办法》)正式实施。对消费者反映强烈的问题,《管理办法》提出针对性要求。例如,明确银行保险机构应当以显著方式向消费者披露产品和服务的性质、利息、收益、费用、费率、主要风险、违约责任、免责条款等可能影响消费者重大决策的关键信息;不得进行欺压、隐瞒或者误导性的宣传,不得夸大产品收益或者服务权益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的宣传等。针对“理赔难”,规定不得拖延理赔、无理拒赔。

业内人士表示,《管理办法》既全面规范经营行为,又注重构建长效机制,要求银行保险机构建立完善消保审查、信息披露、适当性管理、个人信息保护、合作机构管控、消保内部考核和审计等工作机制,构筑全方位的消费者权益保护工作体系。同时,在保护消费者知情权、自主选择权和公平交易权,保护消费者财产安全权和依法求偿权等方面,作出一系列具体规定,有利于更全面地保障金融消费者权益。

“金融消费者权益保护的制度办法不断修改完善,当前和未来工作方向、重点进一步明确,金融消费者权益保护长效机制加快建立,消费者满意度不断提高。”北京大学普惠金融与法律监管研究基地副主任顾雷说。

“做好金融消费者权益保护工作,是深化金融供给侧结构性改革、推动金融高质量发展的必然要求,也是维护金融秩序、确保金融持续稳健运行的重要基础。”国家金融监管总局有关负责人说,要标本兼治化解突出矛盾,聚焦群众反映强烈的重点领域和薄弱环节,整治突出问题,弥补制度短板,建立健全

“最近有几位居民想做小买卖,你们能来讲讲税收政策知识吗?”自从联合辖区刘山街道在各社区设立“税务服务日”,国家税务总局抚顺胜利经济开发区税务局人员常能接到社区工作人员和居民的问询电话。

刘山街道位于辽宁省抚顺市新抚区,个体工商户众多,但普遍经营规模较小,缺少具有专业财会知识的财务人员。针对这种情况,当地税务部门积极探索“税务+社区”网格化信息收集与税宣服务,通过社区动态收集个体工商户开办及经营中的涉税问题,在“税务服务日”轮流进驻各社区开展政策宣讲和上机操作演示,并在“税社联动群”中第一时间推送最新的优惠政策,帮助个体工商户稳定经营。

“我们这种小店没雇财会人员,之前办税时我总是担心哪里办错了。”鑫花园蒸饺私房菜负责人张志华说,“现在税务人员常常来辅导,我学会了不少涉税知识。”

小餐馆、蔬果店、特色民宿,街头巷尾随

消保长效机制。

引导金融机构充分履行主体责任,多措并举保护消费者合法权益

专家表示,加强金融消费者权益保护,要抓住金融机构主体责任这个“牛鼻子”,引导金融机构充分履行保护消费者合法权益的职责。

近年来,在政策引领下,各金融机构把消费者权益保护摆在重要位置,健全消费者保护工作机制。比如,中国工商银行强化系统观念,把消费者权益保护贯穿业务发展各领域全过程,自觉规范产品服务,抓好客户投诉源头治理,进一步增强客户信心,筑牢资金安全“防火墙”。中国人寿着力构建“大消保”格局,搭建起“集团统筹、各成员单位主责、跨条线跨部门协同、各项制度不断完善”的消保工作体系,持续升级综合化的产品和服务,多措并举保护消费者权益、提升客户体验。

业内人士表示,要将消保工作覆盖日常客户服务的全过程,建立从事前预防、事中管控到事后追溯的管理闭环体系,在处理纠纷、保障消费者权益的同时不断优化改进服务,健全工作机制,加大金融科技应用力度,提升消费者权益保护水平。

某商业银行建立起零售业务反欺诈智能风控系统,7×24小时监测账户异常行为,实现欺诈风险事件精准防控。不久前,该系统监测到客户王女士在转账过程中,交易对象、交易金额、交易设备均具有可疑特征,银行迅速启动应急预案,第一时间提示王女士电信诈骗风险,成功阻断诈骗行动。据统计,2022年以来,该商业银行已累计通过反诈系统主动拦截和劝阻被诈客户近1300户,保护资金近1.7亿元。

蚂蚁保有关负责人介绍,该机构研发的“理赔大脑”可智能识别107种医疗凭证,为消费者缩短理赔立案时效,大幅提高理赔审核效率。以住院医疗险为例,保险公司在蚂蚁保平台上的4日结案率达88%。

“利用金融科技解决用户痛点,完善全流程理赔体验,对机构和消费者而言是双赢的选择。”中国人民健康保险股份有限公司深圳分公司相关负责人刘骏说。

提升消费者权益保护水平是金融机构增强业务竞争力的重要一环,是金融机构实现自身高质量发展的重要抓手。招联首席研究员董希淼认为,金融机构应深入理解监管重点,积极响应监管要求,不断强化合规经营水平,充分履行消费者权益保护主体责任,提高服务效能,赢得良好信誉,促进自身的高质量发展。

金融服务适老化升级持续推进,对新市民等群体的金融服务力度不断加大

为了让百姓更充分、更公平地享受金融服务,近年来,金融服务适老化升级持续推进,为新市民等群体提供的金融服务力度也不断加大。

不少老年人仍有使用纸质存折的习惯,为更好满足老年人办理业务需要,有的银行在网点加大可受理存折业务的自助设备配置量,同时为行动不便的老年客户提供上门服务。结合部分老年人使用手机办理业务困难的情况,有的保险公司实施线上服务平台适老化改造,面向老年人推出“保险服务代办”功能,老年人可授权亲友代为办理理赔业务、

税务部门创新服务方式,开展宣传辅导

让税费优惠政策精准直达

本报记者 王 观

处可见的个体工商户是经济发展的“微细胞”。今年,一系列支持小微企业和个体工商户发展的税费优惠政策延续实施,各地税务部门积极创新服务方式,开展宣传辅导。在浙江省湖州市吴兴区,当地税务部门主动延长服务时间,联合区政府办共同打造政务服务“夜市办”品牌,在重点商圈设立服务点,便于周边商户就近办业务、问政策;在湖北省钟祥市,税务部门联合商务局等部门,在热门商圈举办税务专场活动,通过诗朗诵、税歌演唱、有奖竞猜等形式向商户、游客宣传税费政策;在河北省唐山市,税务部门建立民营企业直联制度,开展常态化走访座谈,为小微企

今年3月,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式实施

保护金融消费者权益

知情权、自主选择权和公平交易权,

财产安全权和依法求偿权,受教育权和受尊重权,信息安全权

新特点、新要求

系统性提出体制机制建设要求,遵循同类业务、同类主体统一标准原则,

治理群众反映强烈的乱象和突出问题,规范银行保险机构个人信息处理行为



总体思路和原则

既督促银行保险机构

合规经营、履职尽责,

又引导金融消费者理性消费、

诚实守信



既着力压实

银行保险机构消费者权益保护

主体责任,又注重构建

多主体共同参与、齐抓共管的

银行业保险业消费者

权益保护体系

既全面规范经营行为,

又注重构建长效机制

既着力压实

银行保险机构消费者权益保护

主体责任,又注重构建

多主体共同参与、齐抓共管的

银行业保险业消费者

权益保护体系

险增值业务和查询保险信息。有的保险公司电话客服可主动为老年客户接人工坐席,提供个性化服务。

2021年,原银保监会印发《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》,指导和推动银行业保险业不断丰富适老化产品和服务,持续提升适老化服务水平。

“银行保险机构积极落实相关要求,尊重老年人使用习惯,优化网点布局、保留和改进人工服务,升级智能设备、手机APP,探索开发适老化产品等,积极融入老年友好型社会建设。”董希淼说。

新市民金融服务不断优化完善。中国农业银行有关部门负责人介绍,结合新市民对就业、住房、医疗、教育、养老等多方面的需求,农行提出“521”方案,即做好基础权益、医疗保险、养老金融、教育培训、“反欺诈”宣传这5方面保障,加大信贷投入并优化创业就业金融支持产品和服务,同时提供一体化优质服务。不少保险机构则为网约车司机、外卖骑手、网店店主等群体创新推出专属保险产品。

据记者了解,监管部门也将加快完善适当性管理体系,健全信息披露制度,构建各类金融产品和服务的适当性操作标准,确保把适当的产品通过适当的渠道销售给适当的客户。

消费者教育宣传工作持续加强。9月15日至10月15日,国家金融监督管理总局等部门联合开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。金融监管总局、中国人民银行、中国证监会等部门指导各金融机构集中开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”的教育宣传,下沉教育宣传重心,贴近金融消费者,围绕日常生活涉及的服务场景和高频事项,用群众喜闻乐见的方式,多渠道、多形式开展金融教育宣传。

“加大力度普及金融知识、提示金融风险,引导广大金融消费者学金融、懂金融、信金融、用金融,有利于提高消费者保护自身权益的能力。同时,有利于引导百姓树立理性消费投资观念,结合自身实际需求和经济状况合理进行金融消费,营造更好的金融消费氛围。”董希淼说。

据记者了解,监管部门也将加快完善适当性管理体系,健全信息披露制度,构建各类金融产品和服务的适当性操作标准,确保把适当的产品通过适当的渠道销售给适当的客户。

消费者教育宣传工作持续加强。9月15日至10月15日,国家金融监督管理总局等部门联合开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。金融监管总局、中国人民银行、中国证监会等部门指导各金融机构集中开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”的教育宣传,下沉教育宣传重心,贴近金融消费者,围绕日常生活涉及的服务场景和高频事项,用群众喜闻乐见的方式,多渠道、多形式开展金融教育宣传。

“加大力度普及金融知识、提示金融风险,引导广大金融消费者学金融、懂金融、信金融、用金融,有利于提高消费者保护自身权益的能力。同时,有利于引导百姓树立理性消费投资观念,结合自身实际需求和经济状况合理进行金融消费,营造更好的金融消费氛围。”董希淼说。

据记者了解,监管部门也将加快完善适当性管理体系,健全信息披露制度,构建各类金融产品和服务的适当性操作标准,确保把适当的产品通过适当的渠道销售给适当的客户。

消费者教育宣传工作持续加强。9月15日至10月15日,国家金融监督管理总局等部门联合开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。金融监管总局、中国人民银行、中国证监会等部门指导各金融机构集中开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”的教育宣传,下沉教育宣传重心,贴近金融消费者,围绕日常生活涉及的服务场景和高频事项,用群众喜闻乐见的方式,多渠道、多形式开展金融教育宣传。

“加大力度普及金融知识、提示金融风险,引导广大金融消费者学金融、懂金融、信金融、用金融,有利于提高消费者保护自身权益的能力。同时,有利于引导百姓树立理性消费投资观念,结合自身实际需求和经济状况合理进行金融消费,营造更好的金融消费氛围。”董希淼说。

财经眼

建立完善金融消保联动体系,要进一步夯实法律制度基础,以技术赋能监管联动,加强消费者金融教育,不断提升金融消费者权益保护质效

近期,为响应国家金融监督管理总局等部门开展“2023年金融消费者权益保护教育宣传月”活动的号召,金融机构纷纷行动起来,依托覆盖城乡的机构网点,以各种形式向百姓普及金融知识。践行“金融为民”理念,用心维护消费者权益,这样的活动,多多益善。

近年来,随着百姓金融消费需求日益多元化、多层次、多场景,金融产品也更加专业化、复杂化、综合化,多领域、多渠道横向交叉、纵向打通,这对金融消保工作提出了更高挑战。实现公平交易,保障消费者权益,必须盯住“售前告知、售中合规、售后履约”的全链条开展工作。为此,要建立完善金融消保联动体系,进一步夯实金融消费者权益保护的法律制度基础,以技术赋能监管联动,加强消费者金融教育,不断提升金融消费者权益保护质效。

金融从业人员在所就职的营业场所开展金融欺诈,机构要担责;银行单方面关闭房贷提前还款APP入口,要符合合同约定……解决类似的问题和纠纷,还需相关制度规定“一锤定音”,消除“模糊地带”,避免推诿扯皮。为降低个体金融消费者维权成本,适应新形势下保护金融消费者权益的需要,也有必要提高金融消保立法层级,统一监管口径,对现行金融消费者权益保护法律制度体系进行完善。为保护消费者的知情权、自主选择权和公平交易权,对具有法律效力的合同文本、格式条款以及不具有法律效力但作为“要约邀请”的宣传资料,相关部门要进行有效示范和约束,防止从业人员利用“文字陷阱”营销误导,损害消费者利益。

建立和完善消保监管联动体系,离不开科技赋能。当前,金融科技在丰富金融产品、提升金融服务的同时,也让一些侵害金融消费者权益的行为更具隐蔽性。监管部门要注重运用科技手段,将消保工作前溯后延,推动建成前端监测风险、中端化解矛盾、后端督导跟踪的消保监管联动体系。要优化金融科技基础设施,搭建大数据互联互通平台,深化管理部门与金融机构对消保数据的共建共享,与调整机构信用评级、规范信息披露等工作衔接,促进社会各界、各领域联动。通过动态监控、适时分析损害消费者权益案件数量、类型和趋势,推动完善监管的手段措施和制度机制,及时消除行业发展安全隐患,促进行业合规健康发展。

从实践看,金融消费具有供需信息不对称的特点,合同条款的精确含义、金融业务的运作流程与金融产品的实际收益等,消费者往往无法完全知悉,金融机构处于绝对优势地位。发生金融消费纠纷,有些是产品和服务本身存在瑕疵,也有些是金融机构与消费者之间的认知存在差异。为此,要加强金融知识的教育宣传,帮助消费者理解产品与服务,降低供需错配的“机会成本”,免遭营销误导、金融欺诈。对金融机构而言,通过开展金融消费者教育,也能推动自身深耕市场,更好满足并开发需求。这是维护金融消费者权益的重要工作,也是涵养金融消费“土壤”的慢工细活,要久久为功。

财经短波

第三届“会计诚信与高质量发展论坛”在京举办

本报电 日前,北京国家会计学院联合财政部会计、监督评价局和中国注册会计师协会等单位,在京举办第三届“会计诚信与高质量发展论坛”。围绕“会计诚信体系建设:监管与治理”这一主题,来自政府相关部门、行业协会、企事业单位、高等院校、中介服务机构、国际组织的嘉宾和专家学者,就与会计诚信体系建设相关的财会监督、治理协同、职业道德等问题与线上线下观众开展了深入探讨和交流。论坛期间,发布了《中国会计诚信建设发展报告(2022—2023)》等成果。财政部相关负责人表示,会计诚信既是构建社会诚信体系不可或缺的部分,也是社会诚信的重要基础。会计行业要紧紧抓住服务国家建设这个主题和诚信建设这条主线,以实际行动促进行业长远健康发展。(曲哲涵)

工行发行“一带一路”主题境外绿色债券

本报电 近日,中国工商银行发行全球多币种“一带一路”主题境外绿色债券。本次绿色债券发行募集资金专项用于绿色交通和可再生能源等具有显著碳减排效果领域的绿色项目。本次发行得到市场高度认可,吸引了投资者的踊跃认购,最终发行规模等值20.3亿美元。近年来,工商银行有序开展投融资绿色低碳转型、产品创新、风险管理与国际交流合作,构建绿色金融发展体系,助力共建“绿色丝路”,是全球最大的绿色信贷银行之一。(葛孟超)

本版责编:王 观 版式设计:汪哲平

建立完善金融消保联动体系

曲哲涵