

财经眼

增强服务的多样性、普惠性、可及性

金融消费者权益保护办好“关键小事”

屈信明 卢天好

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，更好保护金融消费者权益。”党的二十届三中全会《决定》提出，“健全金融消费者保护和打击非法金融活动机制”。

有关部门持续完善保护金融消费者权益的体制机制，聚焦关系消费者切身利益的急难愁盼问题，指导推动金融机构优化服务，更好满足百姓金融需求。

办好与金融消费者利益密切相关的“小事”

近年来，在完善保护消费者权益相关机制的同时，有关部门结合与金融消费者利益密切相关的“小事”，积极开展专项行动，持续优化有关政策，为消费者带来实实在在的获得感。

今年初，平安人寿辽宁沈阳客服中心的服务顾问王乾收到一个任务——客户王女士在2002年投保的一份保险已到期，但未领取满期金。公司查询王女士当年留存联系方式，发现电话已停机，地址只具体到“望湖路12号”，公司安排王乾尝试寻找王女士。

到望湖路一看，王乾心里有点打怵：一整排楼都是望湖路12号，一楼是门店，楼上住户，光门店就有10多家。

王乾挨门挨户找人打听，也没找到王女士。一位老店主建议：“你这么找难度太大，不如去社区问问？”到社区打听情况，社区工作人员回答：“我们有规定，不能随意透露居民情况。你这么执着地找她做什么？”

“每张保单都关系着客户切身利益。客户忘记领取保险金，我们有责任找到客户，让客户享有应有的权益。”王乾的话打动了社区工作人员。社区工作人员帮助王乾逐一联系可能的住户。经过一番周折，王乾终于找到了王女士，并协助她在线领取了满期金。保险公司的这番举动，让王女士十分感动。

去年起，国家金融监督管理总局组织开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作和银行“沉睡账户”提醒提示专项工作。各地积极推动有关工作落地见效，指导有关金融机构为老年人、基本信息缺失或变更导致难以联系的消费者等提供主动上门服务，有的公司对失效保单复效提供利息减免等优惠，减轻保险消费者经济压力，让专项工作惠及更多消费者。

以专项行动为契机，金融领域从中总结经验，改进工作机制，长效化提升服务质效。山东金融监管局有关负责人说，引导银行保险机构通过开展信息维护、增加必要字段、完善收集要素等方式，强化客户信息管理，改善保单客户信息质量不高的情况；督促银行保险机构加强客户维护管理，做好产品到期提醒；对“沉睡账户”等可能潜藏的欺诈风险，从多个角度开展金融知识普及和风险提示，引导消费者主动关注自身权益、保护个人信息。

把非诉纠纷解决机制挺在前面，便利消费者维护权益

河南郑州市民方先生退休后在外地养老，他曾通过一家保险代理公司购买了一款

寿险产品，前不久因对后续保单服务不满意申请退保。在与保险公司协商过程中，双方就退保金额产生纠纷。方先生向一家金融纠纷调解组织申请了调解。

由于方先生年事已高、人在外地，这项纠纷又涉及保险公司、代理公司等多方机构，调解过程相对复杂。为减少方先生舟车劳顿，调解组织工作人员与各方商定，采用线上方式进行调解；同时考虑到方先生操作电子设备不熟练，调解组织协调保险公司安排方先生所在地的工作人员协助操作。通过线上沟通调解，双方最终就退保金额达成一致。

近年来，在监管部门指导下，各地进一步加强金融消费纠纷多元化解机制建设，更好发挥行业调解组织“减震带”作用，提升金融纠纷化解成效。

山东青岛市逐步健全市、区、县、街道三级金融消费纠纷调解网络，打造投诉接待、纠纷调解、金融知识宣教“一站式”矛盾纠纷解决机制建设；内蒙古金融监管局联合地方党委、政法委、金融办等共同推动设立金融消费纠纷人民调解委员会和金信金融消费纠纷调解中心，建立“诉前调解+网上立案+快审速裁”线上线下相结合的金融消费纠纷快速化解新机制，实现“调解+司法确认”，促进更好满足金融消费者合理诉求。

“全行业要扎实推进金融消费纠纷多元化解。”金融监管总局相关司局负责人说，在金融领域坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续推动线下调解服务扩面提质，同步加强线上纠纷调解力度，不断健全完善专业高效、便捷便民的金融消费纠纷调解机制，2023年全年调解成功案件31.65万件。

北京大学经济学院教授郑伟认为，在传统的仲裁、诉讼等争议解决方式外，进一步完善非诉纠纷解决机制，能为消费者提供更丰富的权利救济渠道选择，帮助消费者更好维护自身合法权益。

“把非诉纠纷解决机制挺在前面，积极高效处理金融纠纷，对于增强金融消费信心、化解金融风险、促进社会稳定具有重要意义。”青岛金融监管局有关负责人说。

“抓前端、治未病”，提升重点领域服务水平

进一步强化金融消费者权益保护，要办好更多暖民心、惠民生的实事，同时加强金融消费前端治理，从源头降低矛盾纠纷隐患。

强化溯源治理——业内人士认为，加强溯源治理是保障金融消费者权益的有效方式，要不断完善金融消费工作“抓前端、治未病”的体制机制。“金融监管部门应持续强化问题导向，更好发挥监管评价的引导作用，将消费者反映强烈、社会关注度高的问题作为消保监管评价的关注重点，把消保监管评价作为配置监管资源的重要依据，进一步加强分类监管。”郑伟说。

加强金融产品的合规性管理和适当性管理。金融监管总局2024年规章立法工作计划显示，将制定银行保险机构产品适当性管理办法。多地金融监管部门有关负责人表示，将持续完善金融消费者权益保护工作协调机制，加强适当性管理，督促金融机构全面、准确披露金融产品和服务信息，规范产品销售流程，在前端降低发生金融消费纠纷的风险，切实提升消保工作质效。

提升重点领域服务水平——提升消费者关注度高的领域金融服务

文化系列等，主要材质和形状包括金币、银币、双金属币等材质，圆形、长方形、如意形、心形等形状。

铸造贵金属纪念币运用了多种工艺。“从隐形雕刻工艺、异形工艺、彩色移印工艺到逐渐升级的仿珐琅工艺、彩色喷绘工艺、光变鳞彩工艺，不断进步的工艺水平让贵金属纪念币有了更丰富的色彩和形状。”中国金币展馆业务负责人张洁说。

以此次发行的东北虎豹国家公园纪念币为例，金币背面采用镜面底面，主图案以浮雕和多层次喷砂工艺为主，精细刻画东北虎豹国家公园的雪松等自然景观。4月发

行的中国极地科学考察金银纪念币则在银币上首次大面积应用了全彩荧光油墨技术，结合光变鳞彩、彩色喷绘工艺，可以更好展现极光的效果。

收藏爱好者十分关注贵金属纪念币。北京市丰台区的冯先生10多年前就开始购买贵金属纪念币，他表示：“贵金属纪念币的外观很漂亮，纯金的材质拿在手里沉甸甸的，题材有传统文化、国家重大历史事件等，很丰富。”

中国金币集团直属的金币云商平台发布的数据显示，消费者近几年喜爱的贵金属纪念币主要包括吉祥文化、熊猫币等系列，以及



机制，明确职责分工，建立信息共享、公众教育、适当性管理等协作机制，“积极构建金融消费者权益保护新格局，推动建设全面覆盖、责任清晰、高效顺畅的金融消保工作体系。”

金融监管总局打击非法金融活动局与国家市场监督管理总局广告监督管理局签署合作协议，加强非法金融广告信息监测处置；宁波金融监管局深化电信网络诈骗金融治理，与地方政府、公安等部门强化渠道协同，创新建立“1+N”查询止付联络渠道，2023年银行机构紧急止付涉诈资金7.6亿元；北京搭建行业联合、监管联席、部门联动“三联”反黑灰产机制，2023年累计挽回经济损失约5500万元……各地各部门持续深化协同合作，打击非法金融活动的合力不断加强。

“提升监管效能，引导行业规范展业，加强金融消费者权益教育，多措并举营造良好金融消费环境，将更好保障金融市场稳定健康发展。”郑伟说。

图①：在福建省龙岩市长汀县，某保险机构设置“睡眠保单”咨询台，积极宣传有关政策，找寻“睡眠保单”主人。刘璐摄

图②：在成都金融消费者权益保护中心（重庆），调解员组织消费者与银行工作人员就理财产品有关问题进行调解。徐锐摄

质效，是保护金融消费者权益的有效方式。专家认为，金融机构应在提升金融服务适老化水平、车险理赔质效等方面持续发力，有效回应群众关切。

“提升监管效能，引导行业规范展业，加强金融消费者权益教育，多措并举营造良好金融消费环境，将更好保障金融市场稳定健康发展。”郑伟说。

图①：在福建省龙岩市长汀县，某保险机构设置“睡眠保单”咨询台，积极宣传有关政策，找寻“睡眠保单”主人。刘璐摄

图②：在成都金融消费者权益保护中心（重庆），调解员组织消费者与银行工作人员就理财产品有关问题进行调解。徐锐摄

图③：在成都市金融消费者权益保护中心，调解员组织消费者与银行工作人员就理财产品有关问题进行调解。徐锐摄

图④：在成都市金融消费者权益保护中心，调解员组织消费者与银行工作人员就理财产品有关问题进行调解。徐锐摄

图⑤：在成都市金融消费者权益保护中心，调解员组织消费者与银行工作人员就理财产品有关问题进行调解。徐锐摄

图⑥：在成都市金融消费者权益保护中心，调解员组织消费者与银行工作人员就理财产品有关问题进行调解。徐锐摄

财经观

政务服务窗口是优化营商环境的重要一环，也是检验营商环境的试金石

从「简事快办」窗口看政务服务优化

王 观

“有了这‘简事快办’窗口，办理简单的税务事项方便多了，也省时多了。”前不久，来到湖南省邵阳市大祥区办税服务厅办理税务简易注销业务的陈女士说。

“简事快办”窗口，顾名思义，纳税人缴费人如果遇到简易注销、实名认证、重置密码等简单的高频涉税事项，不用排队、不用取号，由办税人员直接引导至窗口，即办即走，实现办税缴费“提档加速”。

政务服务窗口是优化营商环境的重要一环，也是检验营商环境的试金石。办事难、办事慢、办事繁，一度是企业群众反映强烈的问题，他们的许多急难愁盼往往又需要通过一个个窗口得以反映和解决。注重提升“小窗口”背后的“大服务”已成为社会共识。当前，有的窗口设置、部分事项办理仍存在痛点、堵点，需要进一步提升政务服务的标准化、规范化、便利化水平。今年，以“高效办成一件事”为改革牵引，多地多部门继续深入推动政务服务提质增效，通过减资料、简环节、优流程，将“多部门、多窗口、多次跑”，改进为“一部门、一窗口、零次跑”，极大提升了企业和群众办事满意度、获得感。

“小窗口”提升“大服务”，要让窗口设置更科学、灵活、有弹性。破解窗口忙闲不均问题十分重要。从实践看，一些地方探索推出了潮汐窗口制度，针对办事群众突然增多等特殊情形，启用潮汐窗口，通过办事窗口“+N”和工作人员“+N”的方式，为繁忙窗口分流，减少群众等待时间，实现了政务服务管理的动态化、高效化。潮汐有涨有落，窗口也可增可减。下一步，还需不断完善潮汐窗口制度。比如，探索将潮汐窗口与预约服务、延时服务等相结合，一方面根据办事预约数量确定潮汐窗口开设数量，超前谋划、提前安排、合理配置窗口数量；另一方面，根据业务复杂程度将待办理的业务尽早做好分类分流，使部分复杂业务能适时分配至潮汐窗口，为一般窗口缓解办件压力，并结合延时服务，确保当天业务当天办结，让办事群众少跑腿。

“小窗口”提升“大服务”，要让窗口办事更省心、贴心、有温度。政务服务窗口还承担着反映社情民意的功能。今年，不少地方政务部门持续优化“办不成事反映窗口”，由业务骨干“坐诊”，专治“疑难杂症”，让办事群众不白跑、不扑空、有地儿找、有人帮。“办不成的事”可能是关乎群众切身利益的急事、难事，将“办不成的事”反映到窗口并推动解决只是其一，还要由此举一反三，从回应一个诉求，到实现更好解决一类问题，让窗口的功能实现更大程度的发挥。群众的需要在哪儿，窗口就要服务到哪儿。相关部门需进一步挖掘窗口背后的价值，借助大数据等技术，建立更加科学规范完善的问题发现、分类处理、限期解决、回访评估机制，让政务服务窗口真正成为提高治理效能的好帮手。

服务“小窗口”，改革“突破口”。关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办……透过一个个窗口、一件件事项，能明显感受到政务服务改革不断创新、勇于探索的信心和决心。党的二十届三中全会提出，促进政务服务标准化、规范化、便利化。相信随着相关改革举措深入推进，将推动政务服务窗口实现办事更高效、流程更优化，有效降低各类制度性交易成本，最大程度利企便民，不断增强群众获得感、优化营商环境、激发市场活力。

财经故事

金融服务助“新农人”圆创业梦

本报记者 吴秋余

浙江省安吉县余村的绿水青山间，一家名为“与余”的农场坐落在村主巷边，90后农场经营者俞佳慧正在农场内忙碌，给游客送餐，再去田里看看农作物长势……

“大学毕业返乡后我一直想在村里的闲置土地上打造一个以亲子体验为主题的生态农场。”谈起自己的创业经历，俞佳慧告诉记者，余村生态环境远近闻名，自己一直有在这里创业的梦想，但生态农场前期投入成本大，设备场地等费用较高，自己起步资金十分有限。

在了解情况后，浙江农商银行联合银行辖内安吉农商银行客户经理主动上门，根据农场需求量身定制发放70万元信用贷款，给了俞佳慧创业的底气。

从田间地头的“土专家”到创新工场的“新农人”，再到互联网上的“新农人”，近年来，一批又一批返乡创业者选择扎根农村、投身农业，成为乡村全面振兴的生力军。他们有想法、懂技术、会经营，但创业之初往往手头资金不宽裕。浙江农商银行联合银行的金融服务，帮助他们将乡村创业情怀转化为实实在在的创业成果。

今年以来，浙江农商银行联合银行启动实施了“高质量普惠金融助力乡村全面振兴行动计划”，计划未来5年新增1万亿元贷款支持乡村全面振兴。截至6月末，浙江农商银行联合银行系统涉农贷款余额2.15万亿元，占全省1/4；农户贷款余额1.32万亿元，占全省1/2。

针对“新农人”“新农人”等农村创业群体，浙江农商银行联合银行实施贷款优惠利率，并引入政府性融资担保等风险分担机制，不断提升金融服务多样性、普惠性、可及性，并依托全系统省市县乡村五级全覆盖的服务网络体系，深度融入乡村社会治理，持续推进金融助力强村富民。

本版责编：屈信明 版式设计：张丹峰

理财参谋

购买贵金属纪念币，这些事项要注意

葛孟超 张舒卉

中国人民银行发布消息称，于7月31日起陆续发行东北虎豹国家公园纪念币，这是中国人民银行今年第五次发行贵金属纪念币。据了解，国家公园系列纪念币前两套已于去年8月发行，分别为三江源国家公园纪念币和大熊猫国家公园纪念币。

“贵金属纪念币是具有特定主题、限量发行的人民币。”中国金币集团有限公司办公室主任严星说，特定主题是指发行的纪念币要有明确的表达主题，限量发行意味着每个项目纪念币的发行量都是一定的，同时纪念币属于人民币，说明纪念币是法定货币。

“2021年至2023年，中国人民银行发行了30多个贵金属纪念币项目200多个品种。我国发行的贵金属纪念币见证了中国发展重大事件，传播了中华优秀传统文化，丰富了人民群众收藏需求。”严星说，近年来发行的纪念币涉及熊猫贵金属系列、中国古代名画系列、国家公园系列、国家宝藏系列、吉祥

理财参谋

购买贵金属纪念币，这些事项要注意

理财参谋

购买贵金属纪念币，这些事项要注意

理财参谋

（卢天好参与采写）