

以人民为中心 增强金融消费者获得感(上)

青岛银保监局着力开创金融消费者权益保护工作新格局

金融消费者是金融市场的重要参与者,是金融业供给侧结构性改革的重要推动者,更是各银行保险机构赖以生存发展的根基。着眼“十四五”规划和二〇三五年远景目标,加强银行保险消费者权益保护,是贯彻以人民为中心发展思想的具体要求,是践行“3·15”以消费者为本的具体体现,是维护金融秩序、防范化解金融风险、实现行业可持续发展的内在需求,也是金融监管的核心职责之一。

近年来,青岛银保监局始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧紧围绕党中央、银保监会党委决策部署,深入把握新时代金融消保工作的规律特征,强化“为民监管”职责使命,积极构建以完善制度、健全机制为基础,以预防性保护、过程性保护为重点,以压实机构主体责任、强化监管督查为关键,以消保考核评价、消费者教育宣传为引领,以整合行业力量、推进部门协作为支撑的“五位一体”消费者权益保护监管体系,全面提升辖内银行保险消费者权益保护工作的科学性、针对性和有效性,实现“品质消保”的转型升级,更好地适应新时代行业发展新格局。

“五位一体”的监管维权体系初步建立 银行保险消费者权益保护工作取得扎实成效

青岛银保监局积极推动消费者权益保护理念成为行业思想自觉、行动自觉,牢牢把握消费者最关心最直接最现实的利益问题,主动作为、勇于担当,各项工作取得扎实成效,消费者权益保护工作质效持续提升。

一是消费者权益保护制度体系进一步完善。顺应银行保险业发展新趋势,系统优化制度体系和发展环境,在法律法规、银保监会规章制度基础上,先后印发《关于强化银行业保险业消费者权益保护工作主体责任的通知》《青岛市银行业保险业消费投诉处理实施细则》《青岛银保监局信访工作实施细则》等12个规范性文件,完善细化辖内消费者权益保护工作标准。

二是投诉维权渠道进一步畅通规范。打造12378投诉热线、政务热线、来信、来访多渠道投诉维权网络,2020年各类投诉及咨询事项快速办结率达到99%以上。积极开展金融纠纷多元化解机制建设,成立全国首家统一规范的银行保险业纠纷调解中心,探索实践“矛盾不上交、服务不缺位”的新时代金融版“枫桥经验”。

三是银行保险机构主体责任意识明显增

强。各机构“以客户为中心”的发展理念不断强化,主动将消费者权益保护工作纳入公司治理、企业文化、经营考核和职位晋升中统筹规划。通过“一把手负责制”“总经理接待日”等制度,压实投诉管理责任。通过设置消保部门,配备专业人员,明确岗位职责,强化服务力量。通过建立常态化“合规培训”“诚信培训”“消保服务测试”“诚信服务之星评选”等活动,将合规诚信文化融入机构日常经营管理。

四是监管督查考核机制作用有效发挥。聚焦消费者痛点难点问题,采取现场检查、投诉督查、监管约谈、专项整治、消保评级、信息披露等多种方式,严厉打击损害消费者权益的行为,强化监管约束。注重源头治理,推进各机构溯源整改,剖析成因,弥补短板,建立消费者权益保护长效机制。

五是多部门协作联动模式日益完善。与12345政务热线、市信访局、市场监管局、驻青各银行保险机构联合建立金融消费投诉对口处理、重大案件联动处联控、重大风险联防联控机制。加强司法合作,先后与青岛市各级人民法院建立诉调对接机制,形成维权解纷工作合力。

践行社会关爱 彰显大行本色

——青岛工行深入推广“工银爱相伴”老年客群专属服务品牌

● 优化智能服务 引领老年客群拥抱互联网时代

工商银行青岛市分行始终贯彻“以客户为中心”服务理念,践行老吾老以及人之老初心,坚持传统服务与智能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化金融服务。一是打造线上老年专线服务。为老年客户提供电话银行人工服务助老专线,为有需求的老年客户配备固定远程客户经理进行点对点服务。二是设立老年特色网点试点。下一步,青岛工行将在市南、市北、李沧区各选取一家老年客群占比高的网点作为试点,实行“双动线、三区”布局,即老年客户动线与普通动线结合,普通客户服务区、贵宾客户服务区与老年客户服务区并存的布局结构,改变原有老年客户服务弹性制的模式,将老年客户服务区固定化、常态化。三是改善代发高峰服务体验。在高频服务网点设立“老年人智能设备通道”,减少等候时间,同时增加厅堂微沙龙频次,丰富老年客户感兴趣的内容和形式,突出人文关怀,给予老年客户更好的智能金融服务体验。四是持续优化网点智能设备。针对老年人操作自助机的实际困难问题,进行系统优化,实现智能柜员机的字体自动放大、简化菜单层级、醒目提示信息等功能升级,拉近老年人与“智能机”的距离。目前,青岛工行正在积极推广使用幸福生活版手机银行,多渠道宣传“字大、有声、有温度、更安全”的功能优势,让老年人享受到移动金融服务的便利。同时,持续组织开展“拥抱互联网时代”厅堂微沙龙活动,设计了“微信发红包、微信发朋友圈、做电子相册”等系列活动主题,根据网点情况每周适时组织到店客户参与活动,用生动活泼的讲解方式向老年客户分享网络使用、日常出行、缴费、消费理财等生活常识。

● 打造专属产品 满足老年客群多样化金融服务需求

老年客群由于其年龄、知识结构、财富积累、社会阅历等的不同,金融服务需求呈现多样化、差异化的特点。围绕老年客群及其家庭核心需求,青岛工行着力丰富产品多样性、针对性,积极构建安全稳健结算、养老投资、助老融资、适老增值的综合个人金融服务体系。专属存款类产品方面,着眼于老年客群多年积累资金、养老代发

坚守政治方向聚焦初心使命 以改革创新精神推动金融消费者权益保护工作高质量发展

青岛银保监局始终坚持以人民为中心,结合辖区实际,创造性开展工作,持续增进金融消费者获得感、幸福感和安全感。

以政治建设为引领,坚决站稳以人民为中心的政治立场

旗帜鲜明讲政治,既是马克思主义的鲜明特征,也是我们党一以贯之的政治优势。青岛银保监局坚持把党的政治建设摆在首位,不断巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果,认真践行全心全意为人民服务的宗旨意识,把金融消费者权益维护作为重要政治任务。将机关政治建设与金融消费者权益维护有机结合,充分发挥政治引领和党员先锋模范作用,不断提升群众工作的“四种能力”,自觉服从大局,坚决维护大局,全方位提升岛城银行保险机构服务消费者能力和水平。

以疫情防控为中心,聚焦降低企业负担助力复工复产

全力做好疫情期间消保工作。面对突如其来的新冠肺炎疫情,第一时间发布《致青岛市广大金融消费者的倡议书》及金融服务“十问十答”,印发《关于进一步做好疫情期间消费者权益保护工作的通知》,引导银行保险机构落实主体责任,切实加强疫情期间消费者权益保护。助力复工复产降低企业融资负担。组织开展清理银行乱收费、降低企业信贷领域,以十八项清理内容为核心,通过组织自查、全面调查、重点检查相结合的方式,共发现整改问题20项。

以多元化解为目标,打造高标准金融纠纷调解机构

指导成立全国首家银行业保险业统一规范的金融纠纷调处平台——青岛市银行保险业纠纷调解中心。按照“高标准、高起点”工作要求,加强制度建设,规范调解标准,充实调解队伍,创新六步调解工作法和线上线下相结合的调解模式。科学整合银行、保险、法院等各类纠纷调处资源,打造整体性、协同性工作平台。2020年累计调解银行保险

消费纠纷案件281件,涉案金融3190.5万元,成功率46.26%。消费者、金融机构、司法机关和信访部门多方受益局面初步形成。

以检查督查为抓手,持续强化消保领域监管力度

一是不断提升现场检查效能。突出行为监管“切口小、响应快、与群众利益紧密度高”的特点,2020年针对消保领域重点问题主动开展现场检查7次,发现问题45个,实施行政处罚65万元。二是加强政策督导与风险提示。通过部署自查、重点督查、风险提示和监管约谈等形式规范银行保险机构服务行为。开展互联网保险销售行为可回溯管理,加强客户风险承受能力评估。三是积极参与青岛市10个民生领域专项提升行动。开展汽车销售金融服务重点区域联合督查行动,督导全市200多家汽车销售4S店进行“两公开”消费明示,活动覆盖面超过90%。

以维稳处突为保障,切实守牢风险底线

一是研究制定化解信访积案专项工作三年行动方案,加强与政府信访部门协调联动,坚持逐案分析、分类施策、快速回应,形成高效化解的推动合力。2020年底成功化解疑难案件16件,存量积案化解率100%,提前2年完成专项行动目标任务。二是加强应急演练,提升应对能力。针对重大突发事件,及时摸清底数,保障客户权益,督导机构落实,有效维护社会和谐稳定。

以服务群众为宗旨,多渠道开展金融知识宣传普及

一是抓好关键节点,集中力量开展“3·15教育宣传周”“金融知识进万家”宣教活动。联合青岛新闻广播开办《银保服务直通车》,编印《银保知识123》,发布“以案说险”系列风险提示,做好常态化金融知识宣教工作。参加《行风在线》现场直播,积极回应群众关切,落实各类问题89笔,消费者满意率达93.33%。二是综合运用督导、总结、考评和通报机制,推动金融知识教育宣传工作在银行保险领域落实落细。各机构累计举办活动3721次,发布线上线下宣传材料680余万份,触及消费者1900余万人。



工商银行青岛市分行逐步深化老年客户金融服务。

资金及资金保值增值,通过专属定存产品满足常态需求,同时以“福满溢”定存产品为主打,推广节日存单、特色存单等产品,满足老年客群特定需求。专属理财类产品方面,本着普适和监管合规的原则,根据老年客群长短期搭配、流动性互补需求,设计产品组合,推广普适性适老理财产品,满足老年客群稳健增值需求。保险及养老保障类产品方面,紧贴老年客户就医购药需求多、部分高端客户养老保障需求鲜明的特点,协助其进行保险资产配置,满足入住养老社区需求,重点推广趸交消费型医疗保险、医养保险产品。基金类产品方面,针对老年客群投资需求,提供特定的中低风险基金类产品;针对离、退休工资较为稳定的老年客群,从重点持仓基金中精选优质基金,提供专属定投方案。

● 走进老年生活圈 探索“金融+社区”的融合服务模式

在老年客户主要居住区域,青岛工行将打造“工银幸福社区”品牌,弘扬尊老敬老爱老文化,顺应智慧社区发展趋势,践行“老有所安、老

有所依、老有所养、老有所学、老有所乐”的高品质养老理念,持续深化老年客户金融服务。一是多维拓宽服务场景。立足社区周边打造老年客户主题服务网点,以社保卡作为参加工行活动的介质,在老年客群中宣传“工行卡+社保卡”,持工行社保卡享增值服务、享幸福生活的理念。二是强化品牌宣传力度。赞助社区老年文体队演出资金、奖品、印有工行LOGO的服装和横幅等,赞助冠名小区健身休闲场所、爱心书屋、健康机构等,发展社区工行“合伙人”,用真心换真情。三是开展长效主题活动。网点建立志愿者队伍,配合社区开展孤寡老人慰问等公益活动,开展防范诈骗业务宣传、“金融知识进社区”等活动,引导老年人选择适当的金融产品和服务,远离非法集资和金融诈骗。四是提供康养增值服务。与社区诊所联合邀请医学专家举办“幸福健康大讲堂活动”,向持工行社保卡老年人赠送小礼品、提供免费体检服务,提升退休人员幸福感。五是助老融入智慧社区。在社区门禁、食堂、便利店、医院以及物业、水电费缴纳等场景,增设银行卡便捷支付或刷脸付功能,使老年人切实融入智慧社区生活。

● 完善服务设施 营造尊老爱老社会集群效应

目前,工商银行青岛市分行辖内124家网点已经全部开通“爱心窗口”,明显标示可为老年客户提供便捷服务,公布了老年客户咨询投诉电话,同时针对老年客户提供老花镜、放大镜、爱心座椅等多种服务设施,网点适老化硬件配置不断完善。

同时,持续推进“工银爱相伴”老年客群服务宣传,将老年客户感兴趣的福满溢、社保专属存款等产品与主题海报相结合印制宣传台签;在老年客户受众较广的媒体进行线下纸媒宣传;在各营业网点电子海报屏、ATM及智能设备、液晶电视等同步投放主题宣传海报。

网点一线工作人员在老年人到店接受服务时,自上而下各岗位层级深入践行“尊老敬老”服务理念,以客户为中心,做好服务延伸,得到了社会大众的普遍肯定和认可。

2020年度,工商银行青岛市分行因优质服务,帮助客户防范金融风险等事由,共计收到表扬信及表扬工单1000余笔。