河北银保监局:深入推进金融消费者权益保护

益保护工作始终认真践行"以人民为中 心"的发展思想,着眼于服务消费者需 要、服务监管中心工作、服务银行业保险 业发展大局,在投诉处理、宣传教育、多 元纠纷化解等各环节践行便民、惠民要 求,做到了监管与群众的"双向奔赴"。

提升投诉处理工作质效, 打造安全放心消费环境

河北银保监局明确举全局之力做好 消保工作,做到应接尽接、应记尽记、应 转尽转,推动消费投诉监管各项工作不 断规范,水平提升。

畅通渠道,提升投诉处理效率。

2022年12378河北分中心共接听来电10 万人次,消费者满意度99.67%。指导辖 内130家法人及一级分支机构设立消费 者投诉专线206条,压实机构消费投诉 处理首问首接负责制。

强化督查,确保投诉处置效果。细 化监管转送投诉办结标准,规范投诉办 结审核,加大投诉信息披露力度。通报 约谈处罚重点机构和突出问题,提出整 改要求。

加强消保知识宣传教育, 传递理性消费金融之声

河北银保监局致力构造多角度、全 方位、立体化的金融知识宣传教育体

费者。

开展集中宣传。每年3月、9月组织银 行保险机构集中开展"3·15"消费者权益保 护教育宣传周、金融知识联合教育宣传月。

巩固日常宣传阵地。启用河北银保 监局消费者权益保护服务区,配备便民 设施,不断优化群众接待环境。

聚焦重点人群,针对性宣教。督促 机构推进互联网应用适老化改造,积极 构建老年人能用、会用、敢用、想用的智 能技术应用场景,2022年组织机构面向 老年、残障、少数民族等群体,开展宣教 活动11277次。

推进矛盾纠纷多元化解 发挥行业调解作用

2020年12月,在河北银保监局的指导 下,省银行业协会、省保险行业协会联合成 立石家庄市银行保险纠纷人民调解委员 会,为金融消费者免费提供纠纷调解服务。

调委会成立以来,共受理调解案件 454件,调解成功292件,履约率100%, 调解金额1513.81万元,建立健全专业高 效、有机衔接、便捷便民的银行保险纠纷 多元化解机制。

逐步推动辖内各市调解组织全覆 盖。石家庄、廊坊、唐山、衡水、邢台、张家 口、沧州、邯郸8个设区市已成立统一的



我省开展常态化金融消费者权益保护

银行保险纠纷调解组织,其他设区市加紧 推进,金融消费者诉求表达、利益协调渠 道进一步畅通。 (张小虎)

中国银行河北省分行

坚持党建引领

中国银行河北省分行(简称河北中 行)持续贯彻"以人民为中心"的金融发展 思想和"以客户为中心"的经营管理理念, 严格落实监管和总行要求,全面提升消费 者权益保护工作质效。

坚持党建引领,不断提高 政治站位

河北中行不断强化消保主体责任,加 强顶层设计,从整合优化组织架构入手, 进一步明确党委会、管理层、消保委、各职 能部门以及全辖各分支机构消保职责,建 立横纵双向消保队伍体系。同时,加强消 费者权益保护工作委员会统筹指导,建立 "横向联动、纵向贯通"的消保考评机制。

坚持制度先行,强化全流 程管控

近年来,河北中行相继制定并动态更 新《消费者权益保护政策》《消费者权益保 护工作实施细则》等13项消保专项制度, 明确营销宣传、信息披露、消保审查、营销 监测、信息保护、投诉处理、纠纷化解、教育 宣传等管理要求,实现消保工作有章可循。 在此基础上,该行持续强化消保制度执行 与全流程管控,建立消保审查要点、台账和 营销宣传监测记录,确保营销推介、业务宣 传、服务收费、服务协议等符合相关规定。

坚持文化浸润,全面开展 培训宣传

为提升全员消保意识和服务能力,对 内组织开展消保专项培训和个人业务条 线针对性培训;对外建设公众教育示范基 地,在全辖营业网点设置"金融知识教育 宣传专区/栏"。组织进社区、进校园、进企 业、进乡村、进养老院等多渠道多层次金

践行金融为民



中国银行河北省分行联合河北残联 开展金融扶残助残宣传活动。

融知识宣传普及活动,持续提高教育宣传 覆盖面和触达率。

坚持金融为民,着力提升

该行通过监管部门向社会公布省级 投诉举报电话,并持续加强网点"投诉接 待专区"建设。建立投诉管理报告制度,加 大投诉数据统计分析通报,针对投诉多发 的重点地区、重点业务、重点产品、重点客 群,建立溯源整改机制。

坚持普惠公平,高度关注 特殊群体

河北中行坚持传统服务与智能创新 相结合、线上服务与线下渠道相结合,建 立健全覆盖老年客户群体的产品服务体 系。一方面,持续完善手机银行、智能柜台 适老化改造,设置"银发专区"提供个性化 理财和生活服务。另一方面,加大网点适 老化改造,在全省建设了25家养老服务 示范网点,开设"绿色通道""爱心窗口"; 适时组织银发节活动,普及金融知识和防 欺诈案例。

河北中行将进一步落实消费者保 护主体责任,依法保障金融消费者合法 权益,持续推动消保工作高质量发展。

河北银行

提升消保水平 让服务有温度

河北银行严格落实以客户为中 心的经营理念,主动将消费者权益保 护融人经营管理工作全局,持续完善 消费者权益保护工作体制机制建设, 做好消保事前审查、消费纠纷化解及 公众宣传教育等工作,努力为消费者 营造安心无忧的消费环境。

河北银行强化消费者权益保护 顶层设计,从落实监管政策要求、服 务水平提升、业务流程优化及客户体 验改善等方面,建立并完善了相关制 度体系。该行建立了董事会战略引 领、监事会监督指导及高管层统筹督 导,总行部门及分行有效贯彻执行的 消保工作组织架构体系,夯实了消费 者权益保护工作基础。

紧盯关键环节 提升消费 者权益保护工作质效

河北银行坚持事前预防,着力提 升消费者权益保护工作质效。前移消 费者权益保护关口,将消费者权益保 护事前审查纳入产品及服务上线流程 中,以消费者的视角,全面审查可能存

在的侵犯消费者合法权益的风险。

在投诉处置中,河北银行通过完 善公示渠道、定期分析通报、加强源 头管控等方式,持续加强客户投诉管 理,着力提升客户服务质量。针对定 价收费类投诉,不断完善收费告知渠 道,通过加粗显示或签订明白纸的方 式,做到充分提示。针对合作机构业 务办理不规范类投诉,加强对合作机 构的管理,明确双方营销宣传、信息 保护、逾期催收、投诉处置等消保内 容,严格约束合作方行为。

履行社会责任 多措并举 开展公众知识普及工作

河北银行在全行范围内组织开 展了多种金融知识集中教育宣传普 及活动。活动期间,该行积极创新宣 传方式,拓宽宣传渠道,该行结合自 身特点开展了系列日常宣教活动,在 官方微信公众号开辟了金融知识宣 传教育专栏,以"以案说险"的漫画形 式为消费者通俗易懂地讲解金融基 础知识,建立了抖音官方账号,开辟



河北银行厅堂工作人员积极向 客户讲解金融知识。

了"金融小课堂""银行小剧场""银行 福利站"等专栏,以幽默有趣的形式 为消费者普及金融基础知识。

优化基层服务 全力提升 助老服务体验

河北银行依据老年人群、乡村人 群的不同特点,在手机银行原有标准 版基础上进行页面展示风格调整及 放大显示,功能更简洁,以适应老年 人和乡村客户的使用需求。同时,根 据老年人喜好特点,在厅堂逐步推广 适老化专区,配备舒适家具、配套书 籍报刊等。

人保财险河北省分公司

暖心服务消费者 聚焦客户体验

中国人民财产保险股份有限公 司河北省分公司(以下简称人保财 险河北省分公司)95518客服专线提 供7×24小时不间断出险报案、咨 询投诉、调度救援等保险服务,采用 "职场座席+家庭座席"的双线应急 管理模式,有效应对暴雨、冰雹等灾 害天气和疫情反复等突发事件。

为不断聚焦客户体验,提升服 条温度 对65岁以上老年安户开通 "一键直达"人工客服专属服务,针 对客户不同需求及热点、敏感问题, 妥善处理疏导,言语暖心关怀,将追 踪回访与信息反馈并举,确保客户 需求"事事有回音",积极为广大客 户提供便捷、优质、高效的保险服 务,搭建人保与客户之间的沟通桥 梁和纽带。依托"河北人保财险"官 方微信,提供在线投保、保单查询、 线上理赔、理赔进度查询、增值服务 预约、在线客服咨询等便捷服务通 道,让客户省时、省心、省力。

全面推广线上理赔,全天候做

好在线理赔服务,家庭自用车线上 查勘覆盖率达到66%,极大提升了案 件处理时效,依托"一站式交通事故 快处平台",开展全流程服务,最大 限度解决客户后顾之忧。全面深化 "警保联动",创新开展"慧交警、惠 车主、汇理赔"警保联动新模式,提 升事故处理效率,服务交通安全。为 客户实时提供灾害预警、风险排查、 道路交通状况採拐等服务 有效降 低事故发生概率。

成立全国首家新市民保险服务中 心。在监管机构和上级公司的指导与 支持下,廊坊市分公司创新成立全国 首家新市民保险服务中心,围绕新市 民践行保险"新温度",持续优化服务 体系、延伸服务触角,在服务中心内部 开设新市民服务窗口,配备服务专员, 成立服务新市民调解室,为新市民提 供"一揽子""一站式"保险服务。关注 新市民拓宽保险"新保障"。围绕促进 新市民创业就业、改善新市民居住水 平、保障新市民及其子女多样化教育



理赔勘查员开展暴雨抢险救援工作 需求、加大新市民养老保障力度等多 领域深度发力,不断拓宽保险内涵,开 展"暖风行动",推进新市民创新项目 落地。守护新市民保险服务"全覆盖", 认真梳理总结新市民保险服务中心试 点建设中存在问题和好的经验做法, 持续完善新市民保险服务中心建设管 理方案,加快"温新驿站"建设,逐步实 现城区和各县域的全覆盖,让新市民 可以就近享受到保险服务中心提供的 各种保障和服务。

面对新形势新任务新要求,人保 财险河北省分公司将继续坚守"人民 保险 服务人民"的初心使命,以客户 为中心,积极维护消费者合法权益。

中信银行石家庄分行 党建+消保多措并举保护消费者权益

近年来,中信银行石家庄分行以党 建为引领,积极开展消费者权益保护工 作,不断提升消费者权益保护工作水 平,切实维护消费者合法权益。

加强顶层设计,完善体制 机制建设

中信银行石家庄分行坚持"以客 户为中心",将金融消费者权益保护工 作纳入分行战略子规划、企业文化建 设等范围,设立消费者权益保护委员 会,作为分行消费者权益保护工作的 领导机构。制定和完善金融知识宣传 教育、消费者金融信息保护等系列消 保管理制度,健全完善消保制度管理

坚持严抓共管,不断加强 消保全流程管控

中信银行石家庄分行从事前协调、 事中管控、事后监督三个环节加强消保 全流程管控。事前协调方面,明确提出 "依法审核、独立审核、事前审核、消 保为先、分级负责、两级审核"的消保 审核六项原则,上线消保审核系统,有 效促进审核流程规范。事中管控方面, 聚焦销售合规管理,通过建立销售双录 专区、加强双录管理、加强营销人员合 规警示教育等方式,持续规范销售行 为。事后监督方面,坚持问题导向,加 强投诉闭环管理,通过投诉分析、聚类 分析、热点分析, 查找发现金融消费者 意见相对集中的问题,及时反馈相关

加大培训宣教,让"有温 度的消保"深入人心

2022年,该行累计开展培训百余 场,全行员工参与培训学习及考试。 共组织公众教育宣传活动318次,累计 受众人数超过120.2万人次。此外,该



中信银行石家庄分行开展3·15宣教活动。

行还常态化开展金融知识普及活动, 介绍非法集资、电信诈骗、银行卡盗 刷、疫情相关的金融诈骗陷阱等,引 导消费者自觉远离非法金融活动,避 免盲目投资和冲动交易。在宣传形式 上积极创新,制作微信图文、短视频 等形式活泼、消费者易于接受的宣传 材料, 反诈宣传视频成功入选国家反 诈中心视频题材。

聚焦客户需求,不断提升 金融服务能力

一方面制定无障碍厅堂服务规范, 在信用卡开卡等业务办理方面提供便捷 的办理条件。通过应用录音录像设备、 加强内部管理等措施, 替代障碍人士的 手写抄录。另一方面切实解决老年客户 运用智能技术方面的困难,通过保留传 统金融服务方式、在网点设置爱心窗口 服务老年客户等需要特殊照护的群体、 专门为老年客户推出"幸福专线"服务 等,进一步提高对特殊群体的服务保障

下一步,中信银行石家庄分行将持 续细化完善消保各项工作, 积极履行社 会责任,维护消费者合法权益,规范自 身经营行为,推动形成公开、公正、公 平的市场环境和市场秩序。

中国太保寿险河北分公司

贯彻落实"太保服务"战略

中国太保寿险河北分公司从维护 广大金融消费者利益出发,贯彻落实 "太保服务"战略,在"全员服务"企业 文化中,进一步强化"人人消保"服务 意识,推动消保工作有高度、有力度、 有广度、有速度、有温度,持续提升人 民群众的获得感、幸福感、安全感。

有高度 高管垂范,保护消费者 权益管理者先行

中国太保寿险强化制度和资源 保障,创新建立服务官制度,由各级 机构总经理担任太保体验服务官,践 行"高管垂范、管理者先行"的服务理 念,走近客户、服务客户,向市场传递 "服务为先、客户至上"的太保服务, 切实推进消费者权益保护。

有力度 长航转型,保护消费者 权益从源头抓起

中国太保寿险坚持以职业化、专 业化、数字化为方向,着力打造一支

更好满足客户全生命周期需求的高 素质保险队伍。将收入与服务品质 挂钩,激励向高产能代理人倾斜,让 代理人真正在乎客户、关心客户、服 务客户,以保险代理人的行为改变落 实消费者权益保护。

有广度 洞悉需求,保护消费者权 益为客户提供多层次产品服务

在"保险+健康管理"方面,完善以 "太保蓝本""细胞冻存服务"为代表的 健康服务体系;在"保险+养老服务"方 面,构建"城郊颐养、旅居乐养、城市康 养"三位一体的"太保家园"养老社区; 在"保险+财富服务"方面,与信托公司 合作开展"保险金对接信托服务"。

有速度 科技赋能,保护消费者权

益让"智慧服务"走近万千客户 公司"云柜面"服务,让客户在家

即可通过太平洋保险App,与"云小

福"面对面交流,在线办理业务,为客



工作人员给顾客讲解金融保险知识 并发放宣传手册。

户提供"非接触式"安全便捷的居家 服务。2022年,客户自助端发起服务 量约7.8万件。

有温度 贴心服务,保护消费者权 益"传统与创新"服务齐抓共进

坚持传统"助老"服务,采取"办 理+全程代理"模式,让老年人"只进 一扇门,最多跑一次";创新组织"身 处'芯'时代●慢享'心'关怀"等系列 银发主题活动;通过"客户之声" "NPS"建立客户体验闭环管理机制, 持续提升客户体验。