

消保亟须深化 非银金融持续提质

本报记者 郑瑜 北京报道

“自动扣费不知具体项目是什么?”“卡内有余额但是自动还款失败。”这些金融消费者常见的咨询,在互联网金融越来越普及的当下,反而存在困难。

支付、消金等多方推进

通过构建全方位的消费者权益保护机制,可以更加有效地保障消费者的合法权益,促进金融市场的健康稳定发展。

2023年3月,国家金融监管总局(以下简称“金融监管总局”)统筹金融消费者权益保护工作,将中国人民银行有关金融消费者权益保护职责和中国证监会的投资者保护职责划入金融监管总局。

日前,金融监管总局金融消费者权益保护局(以下简称“金融消保局”)以专栏形式刊登文章表示,金融消保局作为统筹金融消费者权益保护工作的职能部门,深入贯彻落实中央金融工作会议对金融工作的各项部署,深刻把握金融工作的政治性、人民性,以构建金融消保新机制,建设“大消保”工作体系为工作重点,坚持人民至上,站稳人民立场,把握人民愿望,奋力推动金融消保工作迈上新台阶。

在监管不断推进金融消费者权益保护工作完善的过程中,各个经营主体已经积极投身金融消费者权益保障工作,争先创优,为开创金融消费者权益保护工作新局面贡献自己的一分力量。

微信支付“消费者保护”公众号在2023年正式运营,向用户普及产品使用和风险防范等金融知识。

当前在微信支付钱包显眼位置已经上线“消费者保护”专门

随着普惠金融的快速发展,以网络支付、消费金融为代表的互联网“新金融”不断普及,互联网的快捷方便让越来越多的消费者切实感受到了金融服务的提质增效。但在信息流通更方便的互联网金融领域,因为服务方与消

人口,其中包括帮助中心、安全保障、隐私保护、协议与公示以及消费者教育项目。

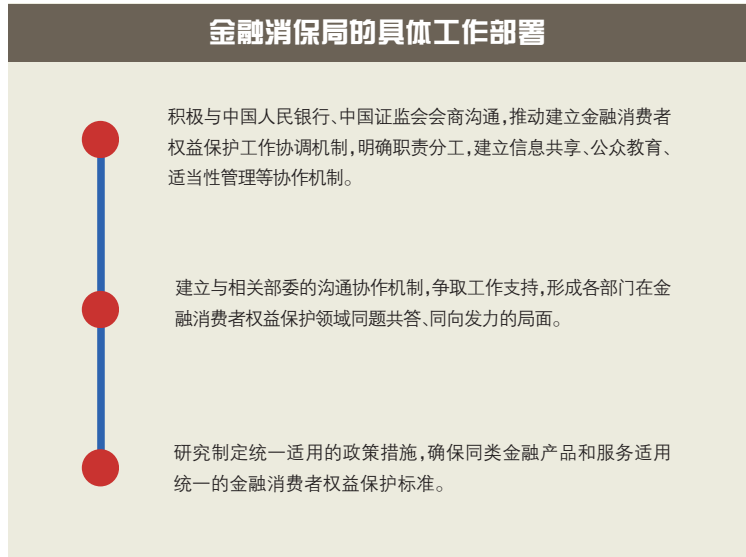
上述微信支付消保业务负责人告诉记者,微信支付积极践行金融业务的政治责任和人民导向,不断打造便捷、高效、安全、普惠的支付服务,以满足广大人民群众和实体经济的多元化金融需求。“在过去的一年里,微信支付在金融消费者权益保护方面,为了进一步提升所有消费者的支付体验,特别关注老年人、未成年人、残障人士、外籍人士等不同群体的需求。我们积极推动多个内部专项项目,包括无障碍使用优化、境外人员来华支付体验提升、金融知识普及、风险防控优化、扩大普惠金融影响力等。这些项目旨在进一步提升微信支付用户的支付体验,更好地保护消费者的权益。”

北京市社会科学院副研究员王鹏表示,建设“大消保”工作体系是一个非常重要的举措。通过构建全方位的消费者权益保护机制,可以更加有效地保障消费者的合法权益,促进金融市场的健康稳定发展。“同时,我们也需要各方共同努力,加强协作,形成合力,共同推动消费者权益保护工作取得更大

费者并非在线下直接沟通,对于产品信息、定价、服务内容公示的披露,无法直接面对面进行,信息流通的安全性以及个人信息的保护都成为金融消费者权益保护领域的突出问题。

近年来,越来越多的机构开

始进行消费者权益保护深化,满足更加多元化的金融需求。当前,《中国经营报》记者注意到移动支付包括微信支付在内,以及新型金融包括持牌消费金融的各个经营主体,都在紧锣密鼓地开展消费者权益保护工作。



的成效。”

可以看到的是,除了支付领域外,消费金融公司也在不断推动消保工作升级。

据了解,河南中原消费金融股份有限公司(以下简称“中原消费金融”)为了持续提升金融消费者投诉处理工作质效,已经建立金融消费者投诉举报流程和标准体系,成立客户体验团队,分层受理客户投诉;由专属团队跟进,保障和解率及问题解决率,并自主研发服务

站场景和智能机器人,实现业务自助办理。完善监控分析体系,从运营过程、投诉处理、投诉诉点等指标建立可视化报表。针对投诉案件进行专项监控、溯源投诉录音、深挖问题,建立动态监测、合理管控、持续治理的长效机制。

记者从中原消费金融处获悉,当前其已经将消费者权益保护部独立为公司一级部门,搭建起维护消费者权益的决策系统、监督系统、执行系统。

行业评论

构建金融消费者权益的保障机制

文/何莎莎

金融市场涉及大量的金融产品和服务,而消费者往往缺乏专业知识和信息。没有适当的监管和保护措施,消费者可能会面临欺诈、虚假宣传、高风险投资等风险,导致财务损失和信任危机。

完备有效的金融监管体系对防范和化解金融风险、确保金融业稳健运行有着重要的现实意义。消费者保护在金融监管中的重要性不言而喻,业已成为金融监管有关政策制定

需要考考虑的重要问题之一。

2015年11月13日,国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,明确了金融机构消费者权益保护工作的行为规范,要求金融机构充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利,依法、合规开展经营活动。这是首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体规定,强调保障金融消费者的八项权利。

2020年9月1日,《中国人民银

行金融消费者权益保护实施办法》经中国人民银行2020年第6次行务会议审议通过,自2020年11月1日起施行。2022年12月30日,原中国银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》,自2023年3月1日起正式实施。

法律层面对金融消费者权益保护进行的规范和明确,标志着我国对于金融消费者权益保护正式拉开了序幕。

金融监管机构的改革和完善对于消费者保护同样至关重要。

2023年3月,中共中央、国务院印发《党和国家机构改革方案》,组建国家金融监督管理总局(即“金融监管总局”),统筹金融消费者权益保护工作,将中国人民银行有关金融消费

权益保护职责和中国证监会的投资者保护职责划入金融监管总局。

这一改革安排为金融消费者权益保护提供了更加统一和协调的监管机制,有助于提高监管的效能和效果。

不久之前,全新组建的金融监管总局金融消费者权益保护局(以下

持续完善

近年来,微信支付保护团队即在内部发起了“无障碍优化行动”,通过“人工+机器”收集、发现问题,并不断完善解决。

“因为周转困难,申请延期减免利息,但遇到电话骚扰暴力催收。”这是一位在互联网投诉平台上的用户对于某互联网金融信贷的投诉,这名用户与第三方催收机构沟通无果,又联系不上放款的金融机构。纵观该投诉平台,其自身在互联网金融领域的投诉已经多达17万件。

金融消保局在本次专栏文章中也重点提到,金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域,必须始终把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上,把暖民心、惠民生的事办好。金融消保局将紧紧围绕金融消费者关心的重点问题,有效回应人民群众在金融领域的获得感、幸福感、安全感。具体而言,一是梳理完善金融消费者权益保护领域制度体系;二是持续提升金融消费者投诉处理工作质效;三是全力构建金融消费纠纷多元化化解机制;四是有力打造消费者金融素养提升工程。

王鹏告诉记者,近年,互联网金融在消费者权益保护上最显著的变化就是消费者权益保护机制的完善。

以中原消费金融为例,记者了解到,中原消费金融通过官网、App、微信公众号、支付宝生活号等多渠道向社会披露咨询和投诉处理方式,设立投诉监督电话和线下投诉受理中心,明确专人负责做好投诉事件的记录、转办和跟进工作,确保用户反馈得到高效妥善处理。并建立涵盖一线座席、专家岗、用户关怀、客户升级投诉处理的层层递进式反馈处理人员分层制度,

保障问题处理时效和用户满意度。

微信支付消保业务负责人也告诉记者,结合消费者权益保护不断深化发展的大背景,近年来,微信支付保护团队即在内部发起了“无障碍优化行动”,通过“人工+机器”收集、发现问题,并不断完善解决。目前已针对残障用户使用过程中可能涉及信息填写、银行卡绑定、实名认证、生活缴费等环节出现的无障碍体验难点,完成了近300项产品优化。同时,为视障人群设计了客服专线服务,用户拨打95017热线后,无须按键即可直接快速接入人工专属客服。

上述负责人补充表示,“自立小店”助力行动帮扶残障群体创业。开展残障群体“自立小店”助力行动,为“自立小店”免费提供提现额度、无障碍经营物料、商家关爱保障、顾客分享推荐小店、专属客服、经营指导课程等六大专属关怀,解决残障人士经营后顾之忧。持续落实支付降费让利政策,支持实体经济发展。

有华北地区持牌消费金融公司告诉记者,消保工作不单单是对于消费者权益保护和监管政策的积极响应,还是对于公司经营而言意义重大的优化战略。“消保工作可以助推服务品质提升。在公司治理、企业文化建设、经营发展战略及日常经营管理各环节中全面贯彻消保的监管要求,可以确保金融服务的质量和稳定性。通过手机App、微信公众号、客服电话、消保专线等平台,构建全天候、全生命周期的金融服务体系是提高贷后服务的自动化水平、智能化水平的重要抓手。”

一线调研

探索退役军人保险保障广覆盖

本报记者 陈晶晶 北京报道

“感谢你们今天来看我,辛苦你们走这一趟了!不用担心我,我现在有低保和‘惠军保’保障,生活负担没有以前重了。”家住浙江省杭州市萧山区的退役军人俞先生用一口不太流利的普通话对《中国经营报》记者说。

记者在走访调研中获悉,俞先生已确诊恶性肿瘤,在中国科学院大学附属肿瘤医院就医,目前需要

通过用药缓解病痛。而他口中所说的“惠军保”,是一项为退役军人及其家属打造的专属商业保险,包括“防癌抗癌专属保险卡”及“退役军人家庭一全年医疗费用保险卡”,旨在为退役军人群体提供更加完善的保险保障服务。

中国人寿财产保险股份有限公司天津市分公司“惠军保”项目负责人对记者表示(以下简称“该负责人”):“为重点解决退役军人家中有人患病或住院接受治疗的医疗费用等问题,按照社保管基本、商险保全面、公益做补充的思路,国寿财险联合多家央企保险单位推出‘防癌抗癌专属保险卡’及‘退役军人家庭一全年医疗费用保险卡’,多家公益组织还联合设立‘配套公益救助基金’,形成全年医疗费用保险与配套公益救助基金相结合的保障模式,在基本社会保险基础上,解决退役军人及家庭成员大病医疗费用问题。”

退役军人及家属专属保险保障

公开资料显示,近年来,针对退役军人就业安置、教育培训、困难帮扶、烈士褒扬、抚恤优待等一些重点问题,国家出台了一系列创新举措。

2022年6月,退役军人事务部、财政部、国家卫生健康委、国家医保局等4部门联合印发《优抚对象医疗保障办法》(以下简称“《办法》”),将享受国家定期抚恤补助的在乡复员军人、参战退役军人、参试退役军人、带病回乡退役军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属等人员确定为优抚对象。

据悉,《办法》明确了优抚对象参加职工基本医疗保险,城乡

居民基本医疗保险和医疗救助、医疗补助的保障渠道和经费来源。强调对符合城乡医疗救助资助条件的优抚对象,其户籍所在地医疗保障部门,要通过城乡医疗救助基金对其参加居民基本医疗保险的个人缴费部分给予补助,对个人医疗费用负担较重的优抚对象,按规定享受城乡医疗救助和优抚对象医疗补助,更好保障和落实优抚对象医疗待遇。

该负责人对记者介绍称:“2022年8月经过充分市场调研,深度聚焦低保、特困退役军人保险保障缺失的现状,推出了‘惠军保—防癌抗癌专属保险卡’,产品

保障覆盖国内高发恶性肿瘤、罕见病、重大疾病等,包含国内外常用特效药,并将Car-T药品纳入资助保障范围。另一项‘退役军人家庭一全年医疗费用保险卡’是我司基于防癌抗癌专属保险卡项目的市场反馈,研发推出的一款面向退役军人的住院医疗保险。涵盖基本医疗目录内外住院、门特医疗费用、门诊手术医疗费用、住院前后门诊急诊费用、质子重离子治疗等保障责任。”

据记者采访了解,在办理投保时,退役军人及家属不限职业,不限年龄,均可办理和报销,这也意味着高龄的退役

“惠军项目自上线以来,已累计为全国超过900余万退役军人及其家属提供了风险保障,其中,为全国超25.5万人次的低保、特困退役军人免费提供了风险保障服务,筹集善款1015万元。项目运行两年来,得到了广大退役军人群体的广泛认可。我们也在为退役军人的服务中,深切地感受到保险为民的责任与担当,进一步坚定了做好‘惠军保’项目的信心。”该负责人表示。

军人及家属等有现实医疗需求的人群,也能享受到商业医疗保险保障。

需要注意的是,在获得社会基本医疗保险及“全年医疗费用保险卡”保障后仍有困难的退役军人,还可申请公益救助基金。对于符合条件的退役军人,每人每年可一次申请医疗救助补贴7500元,从而助力其形成抵御疾病风险的多维度保障。

据了解,像俞先生这种是家里顶梁柱,但因为大病治疗和康复期间无法工作而产生的收入损失和经济压力的情况,不光可以获得保险保障,后续还可申请救助基金。

扩大覆盖范围持续升级服务内容

“惠军保”项目产品受众广、服务链条长、专业要求高,对保险公司专业服务能力提出了更高要求。

记者采访调研获悉,该产品涉及承保、理赔、服务等多个环节,合作各方沟通协调工作量大。为了保证广大退役军人能尽早了解“惠军保”并及时获得保险保障,公司组织专业骨干力量,组建专班,强化培训、借力借势、整合资源,全面提升专业化线上线下服务水平,为退役军人提供专业保障服务。为了进一步加强基层共建联建,中国人寿财险各级机构将与基层退役军人服务中心(站)开展“共建结对子”活动,依托双方资源优势,联合开展形式多样、内容丰富的党建联建和困难退役军人慰问活动。加强党建引领,突出对英雄模范、优秀退役军人的宣传,积极在全社会营造浓厚的拥军崇军氛围。

“面对庞大的客户群体,我们的服务、理赔工作还有一定的滞后性,亟待后续工作中改善。‘惠军保一期’产品推出时,对既往症有免赔额(1万元)限制,保险责任中涵盖的可报销药品种类还不够丰富,这方面我们已经对产品方案进行了全面升级,进一步

扩大了保险责任、延展了保障范围、丰富了增值服务内容。”该负责人表示。

记者获悉,为持续深化“惠军保”项目,下一步中国人寿财险天津市分公司将坚持问题导向,采取有力举措,加强与监管部门、政府主管部门汇报沟通,努力推进该项目取得新的实效:一是优化升级产品供给。对产品进行全面升级,取消低保、特困退役军人免赔额度,将Car-t疗法增加至三种,国内外特药使用种类由120种扩大至150种;升级增值服务方案,增加癌症早筛、基因检测、恶性肿瘤门诊绿色通道等内容。二是重点帮扶困难退役军人。公司将逐步为每一位患病低保、特困退役军人建立独立医疗档案,会同当地退役军人服务中心定期上门探望。重大节日期间,联合退役军人服务机构共同组织“登门走访送温暖”主题活动。三是做好公益工作。重点围绕长期患有重大疾病家庭遭遇突发变故、就业创业遇到困难困难的退役军人开展“情暖老兵”关爱帮扶活动,着力解决老兵急难愁盼问题,进一步织密织牢困难退役军人兜底保障网络,积极为退役军人服务保障工作贡献央企力量。