

附件：

蚌埠市银行业保险业持续开展消费者权益保护工作 活动方案

为全面贯彻执行党的二十大精神，认真践行以人民为中心的发展思想，弘扬正能量，提升金融行业整体形象，在蚌埠银保监分局的指导下，蚌埠市银行业协会、保险行业协会在“3·15”活动的基础上，组织各会员单位持续开展消费者权益保护系列活动。活动方案如下：

一、加强组织领导

各会员单位应深刻认识消费者权益保护工作的重要性，切实履行消费投诉主体责任，围绕保护消费者合法权益、普及金融常识、加强风险提示等重点，持续开展主题鲜明、内容丰富、形式多样的宣传教育活动，营造良好金融消费环境，压降金融消费投诉。

二、创新宣传形式，加强内部风险排查

（一）银行机构

1. 高度重视消保工作。把服务人民群众作为做好金融领域教育宣传工作的出发点和落脚点，创新金融教育手段，积极通过线上线下相结合方式开展教育宣传活动。将投诉管理工作纳入分行专业部门和支行“一把手”工程，由主要负责人亲手抓、亲自管、负总责。

2. 落实主体责任。将监管转办投诉压降工作作为今年消保工作的重中之重，各支行行长、网点负责人对本机构转办投诉处理

工作负第一责任，其必须亲自了解并督促本行转办投诉处理情况及处理进度，查找投诉发生的原因，确保不发生转办投诉再次升级，同时做好投诉客户的解释沟通工作。

3. 提示消费者注意防范非法集资、非法放贷、金融诈骗、代理征信修复等非法金融活动侵害，警惕不法中介诱导，认清违规转贷背后隐藏的风险，防范合法权益受到侵害。加大资管新规教育宣传，利用风险提示，引导消费者树立理性投资，价值投资观念。让消费者了解并懂得主动维护自身财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等权益。

4. 对代客保管重要物品（网银口令牌、证件、印章、密钥等）、代客操作网银（手机银行）、飞单理财、违规担保、违规借贷等过度服务或侵犯消费者权益行为开展风险排查。

（二）保险机构

1. 各会员单位应积极开展丰富多样的金融知识普及活动，加大我市保险业对外宣传报道力度，提升宣传报道质量，形成全行业宣传的强大合力，营造保险业健康发展良好的舆论氛围和外部形象。

2. 各财产险会员单位应做好商车险自主定价系数调整工作，确保车险市场平稳过渡，积极对本次系数调整工作进行宣传，切实规范车险经营行为。筛选重点走访清单，确定宣传解释口径，防止因不当宣传引发次生舆情风险。

3. 各保险公司应做好风险排查工作。财产险公司重点排查营运车辆承保、续保工作、理赔纠纷等问题，持续做好营运车辆承

保、续保及宣传工作；盘查积压未结案件，消化“存量风险”，重点关注争议案件理赔金额、赔偿范围、赔款速度，避免因理赔纠纷产生舆情风险；人身险公司结合自互保件专项整治重点排查满期给付、退保工作、争议理赔案件、离职员工异常行为等，并做好保险服务；县域公司应持续做好“车辆统筹风险”、及“代理退保”风险排查及风险宣传工作，主动排查、主动对接，化解风险。各公司负责人为消保工作第一责任人。

4. 持续通过公众媒体对消费者进行相关风险提示宣传，树立理性金融消费理念，增强金融风险防范意识，维护公平公正的金融市场环境，切实保护消费者合法权益，促进保险行业高质量健康发展。

三、协会加强监督检查

（一）做好舆情监测。各会员单位应切实畅通线上线下“信、访、电、网”维权渠道，进一步做好舆情管理工作，强化舆情风险跟踪研判，积极应对并妥善处置可能出现的舆情风险。如发现重大舆情及预判可能引起关注的舆情话题，需第一时间报告，强化外部沟通，注重舆情的正面引导。

（二）主动加强沟通汇报。一是每月不定期向蚌埠银保监分局客观反映投诉管理成效及合理化意见建议，争取监管部门的理解、支持和指导。二是积极支持配合监管部门各项工作，确保每一笔监管转办投诉得到及时、妥善、合理处理，并严格按照要求报告回复监管部门，有效压降转办投诉的数量。

（三）开展业务培训。实行送教上门，开展消费者权益保护及监管转办投诉工作培训，组织学习各项监管规定，分析监管转

办投诉典型处理案例，通过培训，提高员工的服务意识、投诉处理技巧及化解纠纷能力。

（四）开展宣传活动。一是在各网点电子显示屏上滚动播放金融消费者的八项法定权利等，设置金融消费者权益咨询台，公布消费者投诉处理流程图和维权热线。二是根据金融消费者需求，结合产品和服务实际，向广大金融消费者宣传普及金融知识。组建宣教小分队，前往学校、社区开展相关宣传活动，针对学生、市民比较关心的非法金融、识别非法金融广告、防范非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷、保险反欺诈、黑产代理退保、专属商业养老保险等问题，进行现场咨询和解答。

（五）认真做好消保投诉压降工作。各会员单位要第一时间回应消费者合理诉求（包含内部员工不满情绪安抚），妥善处理消费者投诉，早发现、早干预，防范投诉风险升级。

（六）两家协会不定期开展巡视巡察工作，对工作开展不力的机构给予全辖通报。

四、分局加强指导

蚌埠银保监分局定期分析投诉数据，按季度对投诉量排在前三的银行、寿险、财险公司分别开展机构负责人约谈工作。

五、工作要求

（一）活动期间，各会员单位向有关协会报送相关活动素材，包括近年来实际发生的金融诈骗案例、原创短视频、活动文字图片稿件等。协会将利用官网、微信公众号择优对各会员单位教育宣传动态进行刊登。

（二）持续聚焦“一老一少”、新市民、特殊消费者群体等

重点人群和制造业、普惠金融、科技金融、乡村振兴等重点领域。

（三）积极通过线上线下相结合的方式开展教育宣传活动，把服务人民群众作为做好金融领域教育宣传工作的出发点和落脚点，一方面开展形式多样，人民群众大喜闻乐见的线下活动，另一方面利用好已有线上平台和资源，发挥官网、官方 APP、微博、微信公众号等自有教育宣传渠道作用，同时强化与主流新闻媒体的交流合作，开展广覆盖、多层次、多渠道的教育宣传活动。

蚌埠市银行业协会 联系人：戴雨辰、马莉

联系电话：0552-2082512

邮 箱：bbyinxie@163.com

蚌埠市保险行业协会 联系人：徐雪婷、张建革

联系电话：0552-3286518

邮 箱：bbxh0515@163.com