

创新机制 为金融消费者 保驾护航

宁波银保监局摘获 2018年度政府维权创新奖

在日前举行的宁波3·15国际消费者权益日纪念大会上,宁波银保监局荣获2018年度政府维权创新奖。据悉,围绕银保监会战略部署,宁波银保监局主动适应金融消费者保护形势,已经有一套创新的消保工作机制,以保护金融消费者合法权益,促进辖内银行保险业持续健康发展。

据了解,宁波银保监局建立并不断完善消保“五环节”工作机制,按照“约谈了解、银行核查、检查取证、处罚问责、整改处置”五个环节精细化处理投诉事项。积极参与宁波市诉讼(调解)服务中心建设,直接在宁波市中级人民法院开设保险调解工作室,对保险涉诉案件进行现场调解。加强外部协调,推动道路交通事故网上一体化处理模式,涉保交通事故诉讼案件由保险机构先行调解处置,实现快速调解、快速理赔,大大提高了调解的效率和成功率。与宁波海事法院共同探索建立海上保险合同纠纷案件的诉调对接工作机制,进一步推动宁波国家保险创新试验区建设。

在强化监管措施方面,宁波银保监局建立了覆盖年度考评、季度通报、月度简报的全方位多层次考核评价体系并加强考评通报,全面督促推动机构强化消保工作。强化消保工作与规制制定、市场准入、非现场监管、现场检查等机构监管工作联动,提出加强相关业务合规和风险管理的要求,将消保工作存在的突出问题作为监管报告、监管意见、监管会谈的重要内容,纳入监管评级和现场检查,对存在问题的机构实施暂停开办业务等限制性监管措施。充分发挥信访举报投诉的问题暴露作用,对查实违规问题,从严处罚和问责。2018年实施行政处罚20起,处罚力度逐年加大。

我市启动“3·15”银行业和保险业 消费者权益保护教育宣传周活动

为持续推动银行业和保险业消费者权益保护工作,引导银行保险机构提升质量和效率,中国银保监会于3月11日至15日开展3·15银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周活动。这是银保监会成立后首次面向金融消费者的大型教育宣传活动。宁波银保监局已经组织辖内金融机构开展多种形式的系列宣传活动。

据悉,此次活动口号为“以消费者为中心优化服务”。活动主题为强化银行保险机构服务意识,规范市场秩序,注重服务质量和效率,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,提升金融消费安全意识,引导消费者依法、理性维权,优化金融生态环境,以更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求。

据了解,3·15教育宣传周内容包括三个方面:一是提升金融服务品质。突出活动主题,提升银行保险机构服务意识,公开服务承诺,改善服务质量,创新服务形式,展现银行业和保险业良好形象,提高社会公众满意度;二是普及金融消费安全知识。重点围绕银行业和保险业有关的账户资金安全和个人信息安全等金融消费安全问题,多渠道、多层次、多样式、有针对性地进行金融知识普及和风险提示,提升社会公众金融素养和风险责任意识;三是引导消费者依法维权。对消费者财产安全权、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、信息安全权等法定基本权利集中开展教育宣传,使消费者充分了解自身的各项法定权利和义务。

保险理赔环节投诉较为集中

2018年宁波银保监局共处理保险消费投诉531件,涉及金额1595万元。

从投诉涉及的机构类型看,涉及财产险公司420件,涉及人身险公司110件,涉及兼业代理机构1件。从投诉反映的事项上看,在财产险领域主要集中在理赔环节,如理赔金额争议、保险责任争议、理赔时效争议等,共364件,占86.67%。其他依次为承保环节32件、保全环节10件、续保等其他环节14件。在人身险领域主要集中在销售承保环节,如夸大保险责任或收益、隐瞒解约损失等,共54件,占49.09%,其他依次为保全环节29件、理赔环节17件、其他环节10件。



以案说事

点了一个链接损失近万元

【案例描述】

王先生收到一条附有链接的短信,出于好奇点了下链接。当日手机突然变成静音,反复调试均不成功,且发现短信内容全部被自动删除。经手机维修人员检查,提示手机可能中了病毒。王先生随后发现手机上绑定的支付宝、手机银行及其他支付平台余额仅剩几十元,共损失9000多元。银行工作人员通过交易追踪查询,发现此笔资金通过第三方支付机构北京某科技公司操作,交易类型为“虚拟交易”。

【案例启示】

客户因好奇点击的网址明显为钓鱼网站,造成病毒植入,使得犯罪分子盗取客户用户名、密码等个人信息,通过网络支付转入第三方支付平台,如未及时发现处理,客户资金将被从第三方支付平台转入犯罪分子账户,造成客户资金损失。

业内人士提醒消费者,在使用手机银行时不要随意点击短信、微信等包含的不明链接,网络聊天不要轻易点击来历不明的文件。请不要轻信以任何名义要求您开通客户端或通过客户端划转资金的来电或短信,在任何情况下都不要将您的用户名、密码、动态口令、手机交易码告诉他人。如果手机或SIM卡丢失,请尽快向为您提供服务的电信运营商(中国移动、中国联通或中国电信)挂失或停止服务。同时,为进一步保障资金安全,建议您通过银行柜台或客服热线进行手机银行挂失,待手机号码找回后再恢复手机银行服务。请妥善保管银行动态口令牌,一旦丢失,请立即通过客服或到银行营业网点办理挂失或注销手续。在每次使用手机银行后,请点击“退出登录”按钮安全退出。

维权指南

银行业消费者依法维权指南

在宁波银保监局的指导下,我市银行业金融机构通过设置消费者权益保护专(兼)职部门、开设宁波本地投诉专线等方式构建了消费者权益保护基础工作网络。消费者在银行购买产品或接受服务后,如果对银行产品或服务不满的,可以先向该银行进行投诉。

如果消费者对银行机构的解决方案或处理结果不满意的,还可以通过以下途径维护自身的合法权益:一是向当地消费者权益保护部门进行投诉;二是向当地人民法院提起民事诉讼;三是向当地仲裁部门申请调解仲裁;四是向行业协会或其他调解组织申请调解。

如果消费者认为其投诉未得到银行机构妥善处理,也可拨打银行业监管部门电话进行二次投诉,监管部门将按照既定程序依法、及时、妥善进行相关处理。在此向消费者建议,银行机构是解决投诉事项的主体责任,只有在投诉问题未得到银行机构合理解决的情况下,再向上一级机构投诉,否则上一级机构转办、核查等相关程序将延长投诉问题的解决时间,不利于问题的快速、高效解决。如果消费者发现银行机构存在违法违规行为,可向银行业监管机构举报,请求监管部门履行查处职责。

消费提示

保险消费提示

近年来,购买保险的市民越来越多,其中银行网点是比较常见的购买渠道。那么在银行网点购买保险要注意什么事项呢?

首先,要清楚所购产品是什么类型的保险产品,确认保险费缴纳的形式是一次性缴费还是期缴以及缴费期限,并判断缴费要求与自己的经济能力是否相适应。要仔细阅读保险条款及产品说明书,特别要关注保险责任、除外责任、保障期限、退保、收益风险等事项。要如实告知与保险合同有关的情况,如实填写投保资料,投保单等相关保险资料上需要投保人亲自填写并签名。

其次,投保人有权要求保险销售人员就保险产品的内容和风险、双方的权利义务及其他注意事项等问题作出详尽解释。如有疑问,也可以拨打各保险公司的客户服务电话或监督电话。

最后,保险期为一年期以上的人身保险产品售后都会有回访电话,投保人应该利用回访时机,核实保单信息和享有权益,确认购买的保险产品符合自己的购买意愿。

记者 周静