

保障金融权益 助力美好生活

倡议书

强化监管引领 守护金融民生

淮安金融监管分局全力守护金融消费者权益

■通讯员 李禹函

春风拂面，万物复苏，淮安大地焕发勃勃生机。在这充满希望的季节里，我们迎来了第43个国际消费者权益日。今年国际消费者权益日的主题是“共筑满意消费”。良好的消费环境以及消费市场的稳定增长，离不开金融业及相关机构的有力支持。

金融是现代经济的核心，是推动经济社会发展的重要力量。金融服务不仅关乎企业商户的繁荣，更与百姓的日常生活息息相关。保障金融消费者权益，提振消费信心，营造良好的金融环境，释放消费活力，是每一位金融从业者的责任与使命。

值此“3·15”国际消费者权益日来临之际，淮安日报社联合淮安金融机构开展“保障金融权益 助力美好生活”金融消费者权益保护教育宣传活动，推出“3·15”主题金融特刊，并向全市金融业发出以下倡议：

一、严守金融法律法规，构建和谐健康环境。认真贯彻执行《银行保险机构消费者权益保护管理办法》及各项监管规定，践行金融为民理念，强化消费公平意识，促进消费公平常态化。金融机构要切实履行消费者权益保护主体责任，营造良好金融发展环境。

二、提升金融服务质效，提升消费者满意度。不断优化服务流程，提升服务质量和效率。主动倾听消费者的需求和意见，持续改进产品和服务，提升消费者满意度，让每一位消费者都能感受到金融服务的温度与诚意。

三、强化金融信息披露，保护消费者合法权益。在金融产品和服务的设计、审批、推介和交易过程中，严格落实金融消费者权益保护的工作要求，及时、真实、准确、全面地向消费者披露产品信息及风险提示，充分保障消费者的知情权和选择权。

四、畅通消费者维权通道，多元化解金融纠纷。建立多层次投诉处理机制，完善投诉渠道和处理流程，强化投诉追根溯源，深化多元纠纷化解机制。定期开展情况分析，营造快捷、放心、舒心的金融消费环境，确保每一位消费者的合法权益得到及时有效的维护。

五、加强金融教育宣传，提高消费者金融素养。持续开展主题鲜明、形式多样的宣传教育活动，拓展金融知识宣传教育覆盖面，营造金融消费者权益保护的浓厚氛围。普及金融知识，提升消费者的金融素养和权益保护意识，推动消费者权益保护工作迈上新台阶。

让我们携手并进，用心用力用情做好金融消费者权益保护工作，切实当好金融消费者权益的坚定捍卫者，以实际行动助推淮安消费者权益保护工作高质量发展，为我市经济繁荣和社会和谐贡献金融力量！

金融消费者权益保护是维护金融稳定、促进社会和谐的基础。近年来，淮安金融监管分局牢牢把握金融工作的政治性、人民性，深入贯彻落实“金融为民”理念，以机制优化、监管提质、宣教增效为抓手，持续完善金融消费者权益保护共治体系，切实守好人民群众的“钱袋子”。

纵向贯通，构建“一站式”维权链

整合12378热线、12345热线、人民来信来访等多个渠道，建立监管部门“一站式”消保办理机制，打造“群众—监管—机构”的“民意直通车”，对分局接收的各类金融信访、投诉，24小时内快速分办。同时，要求辖内各银行保险机构严格落实首问负责制，换位思考，确保群众关切能够第一时间得到妥善处理。2024年以来，该局累计处理各类消保事项9000余件。

横向联动，架设“多元化”调解桥

充分发挥仲裁、调解等渠道在金融纠纷化解中的作用，联合有关部门推动成立淮安市商事调解中心，通过金融机构、投诉人、调解或仲裁人面对面协商的方式，指导机构提供有效化解方案，引导金融消费者依法理性维权，快速、高效化解纠纷。2024年以来，该局已成功化解提前还贷、保险理赔等各类金融纠纷160余件。

从严监管，打造“穿透式”治理网

建立消保工作“月分析、季通报”制度，针对辖内金融机构存在的问题及风险隐患，有针对性地提出监管要求，推动机构做好问题整改工作。聚焦群众反映强烈的问题及领域，打出组织专项约谈、下发监管意见书、开展消保监管评价、实施行政处罚等“组合拳”。针对机构虚假宣传、乱收费、误导销售等侵害消费者合法权益的行为，严肃问责，持续传导监管压力。

溯源治理，筑牢“前哨型”防护墙

打造便民服务“1号窗口”，帮助1万余名客户完成交强险投保。制作并发布《关于警惕网络贷款“套路”的风险提示》，提醒市民警惕模糊利息费用、个人信息泄露、过度借贷诱导等陷阱，增强金融消费者风险防范意识。聚焦“带押过户”“涉银行卡账户交易管控”“个人境外金融消费服务”“已故存款人小额存款提取”等易引发纠纷的民生业务，理顺办理机制，发布全流程办事指南，方便市民高效、快捷办理，从源头上预防和减少金融纠纷发生。

强化宣教，开设“定制类”金融课

针对老年人、上班族等不同人群的金融需求，推动金融机构定制层次化、个性化的金融宣传内容，分类普及支付结算、信用维护等基础金融知识和金融产品风险识别、投资策略制定等深度金融知识。开展形式多样的金融教育活动，如老年大学金融课堂、“恩来星小记者”金融知识社会实践活动等。2024年，该局共组织开展金融教育活动1600余次，290余万人次受益，有效增强了广大市民应对金融市场变化的能力。

金融消保无小事，一枝一叶总关情。淮安金融监管分局将以更高标准、更实举措织密金融消费者权益保护网，推动金融消保工作从“事后维权”向“事前防控”转变，助力全市银行保险机构更好地为广大市民提供金融服务。