



全市金融行业消费投诉连续两年同比大幅下降,市民多次赠送锦旗,对全市消保工作给出“五星好评”!

金杯银杯,不如百姓口碑。

近年来,国家金融监督管理总局十堰监管分局认真履行监管职责,持续创新监管方式,将工作抓在日常、干在日常,助力全市金融行业持续稳健发展,不断提升广大金融消费者的获得感和体验感。

■文、图/记者 李强



深入市场了解消费者意见,提供服务。

## 国家金融监督管理总局十堰监管分局

# 坚持金融为民 优化消保服务

### 着眼全局 高位推进 金融行业投诉持续下降

“从评价结果来看,消保工作较之去年取得一定进步,针对薄弱环节仍需持续发力,加强落实。”为全面掌握我市银行机构消费者权益保护工作质效,国家金融监督管理总局十堰监管分局积极开展消保监管评价,实施“挂图作战”,通过评价结果精准施策,建立问题清单、压实主体责任、明确整改时间,找准“痛点”、化解“难点”、打通“堵点”。

善弈者谋局。近年来,该局通过数据分析、调查

### 未雨绸缪 超前谋划 金融消保服务随处可见

消费者权益保护工作必须持续发力、久久为功。全市金融行业把各项消保工作时刻放在心上、抓在手上、落在行动上。

国家金融监督管理总局十堰监管分局深谙此道。近年来,该局充分发挥监管职能,通过定期通报、高管约谈、消保培训、广泛宣传等方式,引导全市金融机构主动想在前、干在前,在全社会凝聚起保护消费者合法权益的坚实屏障。

去年3月,该局对辖内银行保险机构消保投诉情况进行通报;去年4月,该局组织开展消保监管知识培训,进一步强化全体干部职工对消保工作的深刻认识,促进监管工作走深走实;去年5月,通过约谈的方式督促相关单位加大消保工作力度,针对发现的问题制定解决方案。

问卷、实地走访等方式对我市近三年的消费者投诉、举报及信访情况开展详实的调研与分析,对当前全市金融行业消保工作存在的问题进行全面梳理,随后对症下药,打出“健全制度”“深化监督”“强化纠纷处置”“加大消保宣教”组合拳,为我市消保机制建立健全奠定了坚实基础。

近两年来,我市银行、保险行业有效投诉件数同比实现“双降”,标志着全市金融消费者的服务体验感和幸福感正在持续攀升。

为广泛凝聚消费者权益保护的强大合力,近年来,在该局的推动下,我市各类宣教活动好戏连台:去年3月以来,该局迅速制定专项方案,积极组织全市银行保险机构统一行动,推动“消费者权益保护教育宣传周”活动多点开花,通过线下宣讲、网络直播、设立宣传展台、定制宣传产品等方式,用好用活宣传“主阵地”,开辟“新阵地”,让金融知识“飞”入寻常百姓家,进一步提升广大消费者的金融素养,为全市营造健康和谐的金融生态注入强大活力。

据介绍,宣传周活动期间,全市银行保险机构参与宣传教育的网点多达505个,从业人员参与达9011人次,累计组织开展线上、线下活动达550余次;发放各类宣传资料11.2万份,活动触达消费者50万余人。

### 畅通渠道 耐心调解 为金融消费者 撑起权益“保护伞”

“真心实意调解,为民服务典范!”去年11月,国家金融监督管理总局十堰监管分局为群众化解纠纷,再次获赠锦旗。这是该局巧妙化解金融投诉的一个缩影。

为广泛听取民声、集纳民意,近年来,全市金融机构努力实现让每一位消费者满意,一方面大力增强消费者权益保护意识,另一方面通过线上、线下相结合的方式畅通投诉渠道、优化服务环境。

事事有回音,件件有落实。该局认真对待每一份投诉,针对各类疑难投诉、大额退保、重复投诉、国家信访局及政府转办件的投诉,进行重点督办和指导。在投诉处理期间,始终秉承高度负责、耐心细心的态度,及时巧妙化解矛盾纠纷,为金融消费者撑起权益“保护伞”。

消费投诉件数持续下降,群众满意度不断提升,国家金融监督管理总局十堰监管分局,观大势、谋大局、巧落子,守正创新、用心用情守好金融监管“责任田”,推动我市金融服务持续向优,以健康和谐的金融生态为城市高质量发展增添浓墨重彩。



金融知识宣传进农户。



走进工厂倾听客户需求。



接待群众,积极解决问题。