

中国人民银行太原中心支行

中国银保监会山西监管局

并银函〔2022〕12号

中国人民银行太原中心支行 山西银保监局

关于省政协十二届五次会议经济建设类

0432号提案的答复

尊敬的胡风云委员：

您好。您提出的《加强金融消费管理，保护消费者权益的意见》收悉，经研究，现答复如下：

一、人民银行太原中心支行、山西银保监局在加强金融消费管理，保护金融消费者权益方面的主要工作情况

（一）严厉打击侵犯金融消费者合法权益的违法违规行为。

近年来，人民银行太原中心支行、山西银保监局不断强化监督检查力度，严厉打击侵害金融消费者合法权益的行为。在“关系群众切身利益”的重点领域，推进以综合执法检查为主、专项执法检查和行政调查为辅的金融消费者权益保护执法检查体系。

一是全面开展执法检查工作。2019年以来，人民银行太原中心支行、山西银保监局共开展金融消费权益保护领域执法检查 XX 项，覆盖了银行业、保险业、消费金融公司等机构。2021年，山西省人民银行系统对 XX 家金融机构的消保违法行为给予行政处罚，罚款合计 XX 元，有效发挥了震慑作用，净化了辖区金融市场。**二是**强化行政调查工作。人民银行太原中心支行、山西银保监局根据日常监管和金融消费权益保护评估中发现的线索，通过行政调查依法严肃查处违法违规行为。**三是**做好举报处理工作。人民银行太原中心支行、山西银保监局持续加大举报违规检查力度，维护金融消费者的合法权益。2021年，山西银保监局共受理银行业金融机构举报 XX 件、保险业金融机构举报 XX 件，共处罚 XX 元。

（二）加大对违法违规金融营销宣传行为的查处力度。

人民银行太原中心支行、山西银保监局认真落实党中央、国务院决策部署和全国金融工作会议要求，持续规范金融营销宣传行为，保障金融消费者合法权益，促进金融行业平稳健康发展。

一是建立金融广告监管协作机制。印发《关于建立山西省金融广

告治理监管协作机制的通知》，建立了由太原中心支行、省市场监督管理局共同牵头，省地方金融监管局、山西银保监局、山西证监局为成员的山西省金融广告治理监管协作机制，从信息沟通、执法联动、工作会商等方面全方位加强金融广告治理协作。二是构建金融广告监测“天罗地网”。印发《山西省金融广告治理网格化监测方案》，在全省范围内建立“横向到底、纵向到底”的金融广告监测网格化管理体系，依托“金融广告随手拍”微信小程序、“金融广告监测管理信息系统”，持续提升违法违规金融广告监测水平。三是开展金融广告专项整治工作。以省内广播、电视、报刊及大型门户类网站、财经金融类网站、微信公众号、小程序、微博、互联网金融平台等广告媒介为重点，集中整治社会影响恶劣、公众反映强烈、危害人民群众财产安全的金融广告。专项整治期间，人民银行太原中心支行联合市场监管部门对XX家发布违法违规金融广告的机构采取约谈、行政处罚等措施进行严肃处理，维护了金融行业秩序。

（三）持续打造金融消费者投诉咨询“暖心热线”。

人民银行太原中心支行、山西银保监局坚持以人民为中心，牢固树立金融为民理念，全面优化12363、12378投诉咨询电话热线，提升接听服务质量，妥善受理金融消费者投诉和咨询事项。一是规范热线管理。制定12363、12378工作人员管理办法，加强教育培训、考核监督和保密管理，强化正向激励，提升投诉维权热线服务质量，提升话务员沟通技能，为金融消费者提供专业化服务。2021年，人民银行太原中心支行12363电话接收金融消费

者投诉 XX 件，同比增长 XX%，解答咨询 XX 件，满意度为 XX%。山西银保监局 12378 热线共接听消费者来电 XX 通，来电满意率 XX%，共处理银行业投诉 XX 件，保险业投诉 XX 件。二是打造让金融消费者满意的“暖心热线”。在 2021 年山西省防汛救灾期间，人民银行太原中心支行及时汇总整理防汛减灾相关知识，以及灾情期间各金融机构延期还款、应急贷款、绿色通道等金融服务政策，丰富 12363 应答知识库并制定应答口径。同时，12363 坐席人员注重态度和方法，安抚受灾群众情绪，做好“暖心热线”服务工作。在此基础上，完善投诉管理应急机制，确保金融消费者投诉畅通，处理及时。三是加强对金融机构投诉处理工作的督查督办。人民银行太原中心支行、山西银保监局持续压实金融机构主体责任，有效传导监管压力，着力提升金融机构投诉、咨询处理的质量和效率，确保金融消费者投诉、咨询能够得到及时响应、高效处理。

（四）持续加强金融纠纷多元化解机制建设。

人民银行太原中心支行、山西银保监局坚决贯彻落实习近平总书记“坚持把非诉纠纷解决机制挺在前面，从源头上减少诉讼增量”的指示精神，全面加强金融纠纷多元化解机制建设。一是建立金融纠纷多元化解联动工作机制。2020 年，人民银行太原中心支行、山西银保监局、省地方金融监管局与山西省高级人民法院联合印发了《关于建立金融纠纷多元化解联动工作机制的意见》，从金融纠纷诉调对接机制建设、金融风险防控联动、信息共享和业务合作、建立金融纠纷多元化解联动工作平台等方面开展全面协作。二是加强调解组织建设。人民银行太原中心支行指导

山西省金融调解委员会按照“分步设立、全年覆盖”的原则，依托人民银行市县两级分支机构设立调解工作室，线上线下调解相结合的思路，积极推进金融纠纷调解服务的全省覆盖。山西银保监局指导山西省银行业协会牵头成立山西省银行业纠纷人民调解委员会，指导XX个分局在相关市设立银行纠纷调解组织，同时，保险业纠纷调解组织实现市全覆盖。**三是推进“总对总”在线诉调工作试点**，人民银行太原中心支行指导山西省金融消费纠纷人民调解委员会实现了“中国金融消费纠纷网”线上平台与人民法院调解平台对接，为线上委派、线上调解、线上司法确认等提供了技术支撑。**四是全面开展金融纠纷调解工作**。2021年，山西银保监局成功调解纠纷XX件，帮助消费者实现经济利益XX元。

（五）深化金融知识普及教育工作。

一是持续深化金融知识纳入国民教育体系工作。人民银行太原中心支行联合省金融办、教育厅下发《关于开展“金融与诚信”知识主题教育活动的通知》，以开展“金融与诚信”知识主题教育活动为载体，以嵌入德育课程与多学科渗透相结合的方式推动金融知识纳入国民教育体系，构建起了从省政府及有关部门、到地市政府及有关部门、再到县级政府及有关部门的多层次、全方位的金融知识普及教育政策保障体系，“金融与诚信”知识走进了全省XX名五年级小学生的德育课堂，实现了市、县、乡XX所小学的全覆盖，取得了实质性、阶段性的成果。**二是持续做好日常金融消费宣传普及工作**。人民银行太原中心支行、山西银保监局在“315金融消费者权益日”“守住钱袋子”“金融知识普及月”期间，

坚持线上线下相结合，引导消费者树立理性投资、价值投资观念，提升风险防范意识和依法维权能力；各银行业金融机构、保险机构、证券期货基金经营机构和非银行支付机构针对老年人、青少年等重点人群，开展了内容丰富、形式多元的金融知识普及活动，取得了良好效果。三是加强金融教育示范基地建设，坚持自愿申报、节约务实原则，指导各类申报主体在满足硬件标准的基础上，更加注重师资队伍、课程设计、运行管理等软件建设，配套开展线上课堂、问卷调查等数字化教育，并运用导航地图、互联网传媒平台进一步加大形象展示力度。例如，晋中市金融教育示范基地建立了财商教育馆，开设金融教育课程，组建了由专职教师和XX名人民银行、各金融机构的业务骨干组成的金融讲师团，集中性、系统性地对学生进行金融启蒙教育，提升学生金融素养。

二、关于您提出的建议，我们将结合实际采纳落实，进一步做好相关工作，持续加强金融消费管理，保护消费者合法权益

(一) 持续抓好金融消费权益保护规章的贯彻落实工作。

人民银行太原中心支行、山西银保监局将坚持问题导向，深入做好《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号发布）及《银行业保险业消费投诉管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2020〕第3号发布）的宣传和贯彻落实工作，压紧压实金融机构主体责任，引导金融机构严格落实规章各项要求，不断完善金融消费者保护部门组织架构，建立健全金融消费者保护管理机制、内控制度。在抓好顶层设计的同时，抓实抓细金融消费者保护全流程管理，层层传导

压力，确保形成“高层重视、中层担当、基层落实”的良好氛围。切实树立红线原则和底线思维，压实压紧工作责任，协调处理好业务发展和消费者保护之间的关系，杜绝靠牺牲金融消费者利益谋求业绩的短视行为，确保不触碰履职红线、不逾越法律底线。

（二）进一步加大“关系群众切身利益”重点领域执法力度。

人民银行太原中心支行、山西银保监局将统筹运用综合执法检查、专项执法检查和行政调查方式，有效开展金融消费者权益保护年度执法检查工作，加大协调配合、执法联动和信息共享力度，联合打击金融消费权益保护领域的违法违规行为。加大对“关系群众切身利益”重点领域执法力度，执法中加强与其他监管部门的协作，坚持以事实为依据、以法律为准绳，依法严肃惩处金融消费者权益保护违法违规行为，提高执法检查的准确度和震慑力。紧扣消保监管职责，强化金融机构问题线索的调查核实，依法依规开展举报处理工作。加强金融消费者权益保护监督检查队伍建设，深入推进执法协作，提升金融消费者权益保护监管效能。采取消费者体验、穿行测试等方式加强对互联网平台金融消费者权益保护方面的监管，助力提升金融消费者对平台消费者保护措施的感知度和满意度。

（三）提升金融消费权益保护评估水平。

人民银行太原中心支行、山西银保监局将进一步提升金融消费权益保护评估质量，加强沟通协调，优化评估方式，交流分享评估情况，确保金融消费权益保护评估和监管评价结果的一致性。有效开展金融消费者权益保护应知应会测试工作，适时进行现场

评估或增加“与机构对话”的频次，加强与机构的评估互动。在此基础上，准确把握评估细则和评估尺度，确保评估结果的权威性、公平性、合理性。同时，有效发挥评估结果督促、引导作用，通过通报、会议、约谈等及时反馈评估结果，对于评估结果较差的机构应视情况采取风险提示、约见谈话或监督检查等措施，压实金融机构主体责任。

（四）推动纠纷多元化解机制建设。

人民银行太原中心支行、山西银保监局将进一步深化金融纠纷多元化解机制建设，持续做好金融消费纠纷调解组织建设和调解业务开展的金融行业标准研究制定工作。用好“总对总”在线诉调对接工作机制，探索构建“投诉+调解+裁决”一站式金融纠纷多元化解模式，加强宣传引导，强化调解员队伍建设，提升金融纠纷调解专业性，提高金融机构与金融消费者对金融纠纷调解的认知度、参与度和认可度。

（五）持续提升金融教育的针对性和有效性。

人民银行太原中心支行、山西银保监局将进一步发挥集中性金融知识普及教育活动品牌效应。在金融素养教育进入国家课程标准的基础上，认真研究将金融素养教育纳入地方课程和校本课程，为持续深化金融知识纳入国民教育体系打好扎实的基础。依托金融教育示范基地建设金融素养教育平台，推动金融素养教育纳入义务教育有效实施。持续做好省级金融教育示范基地命名工作和监督评估工作，重点培育在全国范围内起到引领、辐射作用的金融教育基地。

以上答复是否满意，如有意见，敬请反馈。

感谢您对金融工作的关心和支持，并欢迎提出更多宝贵意见。

中国人民银行太原中心支行 中国银保监会山西监管局

2022年5月13日