

全心守护 智享消费

——中国人寿安庆分公司2023年“金融消费者权益保护”工作纪实

中国人寿安庆分公司在2023年以“全心守护 智享消费”为总主题，以践行“以人民为中心”为思想，通过“常态主题+专项重点”的工作模式，建立联动机制，形成“专业化、立体化、融合化、数字化、价值化”的“五化”特色，倡导消费者选择和使用适合自己的金融产品和服务，增强金融消费者风险防范意识，维护金融消费者合法权益。



消保宣传走进农村。通讯员 张飞 摄

开展消保内部培训，练内功

中国人寿安庆分公司针对不同对象开展线上线下消保培训。面向内部员工开展消保教育培训工作，强化主动服务意识；在销售职场中开展诚信合规培训，做到从业者行业自律；面向消费者加强宣传，介绍公司诚信文化建设，引导消费者了解公司产品的服务，维护自身合法权益。

全辖各销售团队利用早会、夕会

时间带领业务伙伴学习《诚信教育课程—合规销售远离误导》、《以案说险，以险说法》等课程，用生动的典型案例提示销售伙伴规范销售是监管要求，是行业要求，也是自身业务发展内在要求，警示销售伙伴认识到销售误导的危害，正确引导客户如实告知，在利益诱惑面前更要树立诚信经营理念，坚守合规底线，切勿急功近利，践踏红线。

同时，该公司通过“一周E学”教育培训平台，建立制式化消保培训。2023年11月3日，通过“一周E

学”平台向全体员工及销售伙伴就《声誉风险管理与舆情处置》的内容进行培训，对声誉风险案例进行演练。2023年12月22日通过“一周E学”对全体管理干部和员工开展《中国人寿保险股份有限公司重大客户投诉应急处理工作管理办法（2022年修订）》培训，进一步提高全体员工及销售人员消费者权益保护意识和对声誉风险的识别能力。

主题化教育宣传，树品牌

中国人寿安庆分公司始终秉持“初心”，每季度针对不同对象，安排不同主题的宣传活动，保护消费者合法权益。第一季度，安庆分公司以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题，在“315金融消费者权益日”在全辖开展主题宣传活动。公司通过进农村、进社区、进学校多种方式同步开展线上线下宣教活动，全市各单位加大线上平台宣传力度，积极通过抖音、易企秀向广大市民普及金融知识、防范金融诈骗风险提示语的宣传。第二季度，在“国寿616客户节”消保公益活动中，中国人寿以“牵手国寿 康享未来”为主题，“康享游园会”、悦动四季线上行，守护客户健康；畅游尊享服务厅，解锁福利权益；五场彩蛋开不停，邂逅惊喜好礼。中国人寿通过举办丰富多彩的客户节，使广大客户能够进一步了解保险、相信保险、需要保险、购买保险，让保险保障生活，让生活变得更美好。第三季度的主题是贴心护航温故“智”新，中国人寿安庆分公司城区公司及各县支公司通过进社区、进企业、进学校、进商圈、进农村等

形式开展了金融消费者权益保护教育宣传日主题活动。在活动开展过程中，通过放置926主题宣传易拉宝、设置横幅、发放宣传彩页、发放宣传品等形式，向金融消费者宣传和普及金融消费者八大权益、反保险欺诈、反洗钱、防范非法集资、防范电信网络诈骗等侵害金融消费者合法权益和危害金融稳定安全行为，提醒消费者掌握符合自身需求的金融信息、保障个人信息和资金安全。第四季度，安庆分公司以“用心消保 以‘智’千里”为主题，以盘点总结全年消保工作亮点为重点，积极制作发布宣传材料；根据监管要求持续开展风险提示等常态化工作。

开展“寻找保险生存金领取人”，助客户

为切实做大以客户为中心，维护客户合法权益，提升客户满意度，中国人寿安庆分公司积极开展“寻找保险生存金领取人”活动，切实维护金融消费者合法权益。在活动中，中国人寿通过电话提醒，走村串巷，通过各种方式主动寻找保险生存金领取人，得到客户的高度认可，截至目前，安庆分公司清理253件待领生存金，合计给付金额57.79万元。中国人寿还通过开展“睡眠保单清理”，让更多老客户继续得到保险保障，以实际行动维护消费者合法权益，主动服务。

中国人寿安庆分公司相关负责人表示，中国人寿将全力保障金融消费者合法权益，致力于为广大人民群众提供更优质、更便捷、更贴心的金融服务，做客户身边最长情的朋友。

通讯员 张飞

“第二支箭”助力民营企业融资增信

近期，民营企业债券融资支持工具（以下简称“第二支箭”）持续发力，支持多家民营房地产企业和其他产业类企业成功发债融资。

中国银行间交易市场协会数据显示，截至目前，“第二支箭”已支持近20家民营企业发行380多亿元债务融资工具，涉及行业包括房地产、制造业等重要领域，对改善民企融资环境、提振市场信心、化解项目风险等方面发挥了重要作用。其中，2023年12月以来，金辉集团、新城控股、龙湖地产等民企在“第二支箭”的支持下成功发行中期票据；国轩高科、上能电气、宁波激智科技等长三角先进制造业企业也在“第二支箭”的支持下成功发行短期融资券，发行规模7亿元，期限为270天，发行利率2.98%。

对此，业内人士表示，“第二支箭”自2022年11月政策延期并扩容至民营房企以来，持续加大工作力度，支持民企主体的数量和发债规模不断增长。2023年下半年以来，推进“第二支箭”扩容增量助力民营企业发展，备受关注。2023年8月初，中国人民银行党委书记、行

长潘功胜在金融支持民营企业发展座谈会上要求推进“第二支箭”扩容增量，强化金融市场支持民营企业发展；2023年11月，中国人民银行、金融监管总局等八部门联合印发了《关于强化金融支持举措助力民营经济发展壮大的通知》，提出了对民营企业债券融资支持工具，即“第二支箭”的工作要求，推动“第二支箭”扩容增量、稳定存量，这些对于释放积极信号、稳定市场预期、缓解民营企业信用收缩、维护民营企业合理融资需求发挥了积极作用。

中国银行间交易市场协会相关负责人表示，将继续坚持“两个毫不动摇”，全面落实中国人民银行金融支持民营企业发展座谈会的有关要求，持续加大民企支持工具支持力度，推进民企支持工具扩容增量，满足民营企业合理融资需求，特别是将持续增加先进制造业、战略性新兴产业、科技型企业等重点领域金融供给，加强民营企业金融服务，不断增强银行间债券市场助力民营企业融资、服务实体经济高质量发展的能力和水平。

来源：人民网



银行保险机构操作风险管理办法发布

日前，金融监管总局对《商业银行操作风险管理指引》进行了修订，正式发布《银行保险机构操作风险管理办法》（以下简称《办法》），于2024年7月1日起施行。

金融监管总局有关负责人表示，操作风险是银行保险机构经营管理中面临主要风险之一。近年来，操作风险防控形势更加复杂，原有监管规定难以满足风险管理的现实需要，操作风险管理相关的国际规则也进行了修订、完善，有必要结合我国实践，对原有监管规定进行全面修订。

“修订后的《办法》与原银保监会对操作风险管理的相关要求前后衔接，与此前发布的《商业银行资本管理办法》相互配套。”上述负责人表示，《办法》进一步明确银行保险机构操作风险识别评估、管理控制和工具等要求，完善银行保险机构操作风险

治理框架，更加适应当前防控操作风险的形势。

《办法》主要包括：明确银行保险机构开展操作风险管理应当遵循审慎性、全面性、匹配性、有效性等基本原则。优化董事会在公司治理中的作用，明确监事（会）监督职责和高级管理层的执行职责，界定三道防线的具体范围和职责，压实分支机构和附属机构的责任。明确银行保险机构应当建立操作风险管理基本制度、操作风险偏好和传导机制，建立健全操作风险的管理信息系统，培育良好的操作风险管理文化。要求银行保险机构对操作风险进行全流程管理，规定了操作风险控制、缓释措施的基本要求，建立操作风险报告机制，应用操作风险损失数据库等三大基础管理工具以及新型工具，强化变更管理。规定金融监管总局及其派出

机构要检查评估银行保险机构操作风险管理体系的健全性和有效性，规定重大操作风险事件报告的具体要求，要求行业协会发挥自律和服务作用。

值得注意的是，《办法》整合原有银行机构和保险机构的操作风险监管规则，明确统一适用于银行保险机构的基本要求。同时，区分银行机构和保险机构、规模较大和规模较小的机构，分别适用差异化的监管要求情形进行差异化监管。

具体来看，《办法》规定保险公司不适用风险计量、计提资本等方面要求；给予规模较大的保险机构在实施操作风险管理架构和职责、风险管理基本要求方面一年过渡期；明确保险集团（控股）公司、再保险公司等参照执行；鼓励规模较大的机构提升运营韧性；明确规模较小的机构一级分行（省级分公司）的第二道防线部门

可豁免设立操作风险管理专岗或专人，并给予其在实施操作风险管理架构和职责、风险管理基本要求方面两年过渡期。

“《办法》的出台，完善了我国银行保险机构操作风险监管制度，有利于弥补监管制度短板，进一步巩固防范化解金融风险攻坚战成果，规范提升银行保险机构操作风险管理水平，有利于强化机构监管、行为监管、功能监管、穿透式监管、持续监管。”上述负责人表示。

《办法》将于2024年7月1日期实施，给银行保险机构预留充分时间开展实施工作。自《办法》实施之日起，《商业银行操作风险管理指引》、《中国银行业监督管理委员会关于加大防范操作风险工作力度的通知》废止。

来源：人民网

共建共享文明城



安慶日報公益发布