



李利明：银行保险业主动管理“3.15”声誉风险



文/新浪财经意见领袖专栏作家 李利明



对于银行保险机构的声誉风险管理人员而言，每年一度的“3.15”是最让人惴惴不安的日子，总结起来有五个表现：

一是 3 月 15 日晚上八点钟紧张的守在电视机前，看看中央电视台“3.15”晚会的曝光对象有没有银行保险机构，特别是本机构；

二是关注着各类机构和媒体的投诉平台，如新浪财经的“黑猫投诉”和“金融 315 曝光台”、央广网的“央广啄木鸟”以及其它媒体的曝光平台，甚至国务院“互联网+督查”的曝光台，看这些平台上是否有针对本机构的投诉曝光内容，以及是否有媒体针对这些投诉曝光内容进行报道；

三是关注银保监会最新发布的《银行业消费投诉情况的通报》和《保险消费投诉情况的通报》中本机构的消费投诉排名情况，以及银保监会消

保局最近是否发布了针对本机构的《关于××××侵害消费者权益情况的通报》;

四是在 3.15 之前,一些媒体会拿着个别金融消费者投诉银行保险机构的信息找到该机构,要求核实相关投诉是否属实,并质问本机构为何侵害金融消费者权益;

五是一方面通过各种渠道了解主要媒体是否会在“315”专题报道中提及本机构,另一方面在 3.15 之前就加大了消费者投诉爆料的舆情监测力度,力求及早发现相关舆情并做出应对安排。

对于银行保险业乃至各家银行保险机构而言,今年的“315”与往年明显不同,一改往年被动的任媒体曝光、任消费者批评的被动状态,从金融管理和监管机构、行业协会到各家银行保险机构,都纷纷主动出击,主动宣传和展示全行业及本机构在金融消费者保护方面的行动、态度和成效,掀起了一轮保护金融消费者权益的主动宣传攻势,一改以往金融消费者保护不足、媒体批评声音不断的负面形象,3.15 期间有关金融消费者权益保护的正面宣传报道成为网上发声和媒体报道的主流声音,金融消费者保护声誉风险的主动管理卓有成效。

金融管理和监管机构在行动

人民银行自 3 月 15 日开展以“权利 责任 风险”为主题的“金融消费者权益日”活动,当天在官微上发布了“金融消费者权益侵害怎么维权?”

央行支招”，介绍了正当维权的四个途径：现场协商、电话或网上渠道、金融监管部门、寻求调解或司法帮助，并公布了部分金融机构、支付机构的客服热线。之后又陆续发布有关活动内容。

3月14日，银保监会消费者权益保护局发布了2022年第2期消费者风险提示，提醒消费者远离过度借贷营销陷阱，防范过度信贷风险。3月15日，“银行业保险业深入推进金融消费者保护”专场新闻发布会举办，银保监会消保局局长郭武平、山西银保监局局长尹江鳌、重庆银保监局局长蒋平、宁波银保监局局长覃刚作为发布人，介绍监管部门在保护金融消费者权益方面的举措和成效。郭武平在发布会上介绍，2021年，全系统共接听消费者来电249万通，处理消费者投诉51万件，指导各地纠纷调解机构成功化解纠纷11.47万件，一年共清退、赔付消费者245亿元。

各银保监局纷纷行动

3月15日，北京银保监局连续发布《理性消费不乱贷 美好青春不负债》、《理性辨别不乱投 护好您的“养老钱”》、《警惕非法“代理维权” 依法理性维护权益》三则风险提示；3月14日，上海银保监局发布《3.15之以案说险系列：关于安全使用信用卡的消费提示》；3月14日，福建银保监局针对银行理财产品净值波动、互联网保险消费等热点问题连发五则公告，对相关金融消费领域风险做出提示。其他各地银保监局也纷纷开展银行业保险业“315”消费者权益保护教育宣传周活动。

银保行业协会主动发声

3月15日当天,中国银行业协会发布《2021年中国银行业服务报告》,内容涵盖完善服务管理体系、优化服务渠道建设、提升综合服务效能、丰富产品服务供给、支持实体经济发展以及强化消费者权益保护等内容,总结梳理了银行业金融机构在聚焦金融本质、提升服务质效上的工作亮点和典型案例。同一天,中国银行业协会还发布了《银行理财投资者教育保护倡议书》,引导广大投资者树立正确的理财产品投资观念,构建和谐共赢的金融消费关系。当天中国保险行业协会党委委员、副秘书长马晓伟也就保险业协会消保工作开展情况答记者问。

银行保险机构纷纷行动

2022年银行业保险业“315”消费者权益保护教育宣传周的主题是“共促消费公平 共享数字金融”,各家银行保险机构除了总部层面组织开展相关宣传活动之外,各分支机构在各银保监局的组织下或者在总部的统一安排下开展了一系列宣传活动,有些银行保险机构通过自己的官微发布相关宣传素材,有些银行保险机构则组织相关新闻稿件提供给各类媒体编辑刊发。如民生银行开展了全方位的消费者权益保护宣传活动,在总行及

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_39547

