

国家金融监督管理总局南通监管分局负责人走进直播室回应热点问题——

压实主体责任 筑牢金融防线

5月21日上午,国家金融监督管理总局南通监管分局主要领导与金融机构相关负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室,倾听社会各界的意见建议,回应市民群众的关注关切。

多举措加强金融监管

南通金融监管分局党委委员、副局长**叶晓群**:

针对市民所关心的问题,节目结束后,我们将进行梳理与核实,并认真处理和答复。下一步,我们将着重推进以下三方面工作:

一是强化日常行为监管。通过日常信访举报核查,定期开展专项整治行动等方式来督促南通辖内的银行保险机构,在经营的过程中秉持合规理

念,深入排查服务中存在的问题与不足,细化产品和服务的制度流程,提高金融服务质效。

二是深化矛盾纠纷多元化解。我们已推出“银保和事佬”、保险便民直通站,并取得了一定成效。我们将进一步压实金融机构消费者权益保护的主体责任,坚持和发展新时代“枫桥经验”,鼓励金融机构和消费者通过调解方式来解决矛盾纠纷,努力把矛盾化解在萌芽状

态,从而提升市民对金融服务的幸福感、获得感和安全感。

三是加大宣传的力度。在“3·15消费者权益保护日”“9月金融宣传周”等重要时间节点持续推进金融知识普及,实现金融宣教活动常态化、精准化和广泛化开展。凝聚全行业力量,共同打击和防范非法金融活动,营造金融知识宣传普及的良好氛围,提升消费者的金融素养和风险防范意识。

晚缴一天保费就无法续保?

马先生:

10年前,我在新华人寿南通中心支公司购买了健康无忧C款和B款重大疾病保险,每年11月3日缴纳保险金额。然而,去年银行卡里没有余额,导致扣款失败。第二天我将钱存入银行卡中,可附加险仍然没有扣款,导致无法续保附加险。

通过12345热线反映情况后,新华人寿南通中心支公司回复:经核实,投保人未按时交纳保费,保单失效,我司已发送短信提醒其按时交费,投保人于2025年1月8日办理主险复效,其附加险住院费用B款医疗保险因停售无法新增。

可是,之前从来没有业务员告知过我保费晚缴会导致无法续保,现在已经无法续保才告知投保人,导致投保人只能被动接受不利结果,保险公司没有尽到告知义务。

新华人寿南通中心支公司

副总经理**倪泉**:

按照保险合同约定,投保人应于每年交费对应日,缴纳当期保费。为维护消费者权益,避免投保人因遗忘缴费而影响保单效力,保险合同中设立60天宽限期。这意味着,即便在交费对应日未能及时缴费,只要在交费对应日次日起60天宽限期内补缴保费,保单效力均

不受影响。

以马先生的情况为例,其交费对应日为2024年11月3日,在2025年1月2日24时之前缴纳保险费,就不会影响保单效力。

针对马先生反映的因晚交一天保费影响保单效力,导致附加险无法续保的问题,我们将进一步核实,届时需要马先生提供相关银行流水作为证明材料。如果确实是在交费对应日次日将足额保费存入指定账户,因我司原因导致保费未及时划扣,我们肯定会给马先生一个满意的答复。节目结束后,我们将安排工作人员与马先生取得联系。

非法从事保险经纪业务如何整改?

戴先生:

我是市区一家船舶配套安装服务公司负责人,2023年1月30日,公司与江苏思扬企业管理咨询有限公司签订了一份服务协议,为工人购买雇主责任保险。然而当去年有工人出险要求理赔时,该公司一直不配合办理理赔手续。无奈之下,我们聘请了律师处理保险理赔相关事宜。经承保单位中国平安财产保险股份有限公司核实,江苏思扬企业管理咨询有限公司根本不具备保险经纪资格,却在开展办理保险经纪业务,目前保险挂靠的投保公司也注销了,导致我们公司几名工人至今没有得到理赔。希望金融监管部门能严厉打击非法开展保险经纪业务的行为,整顿保

险市场,切实维护投保人权益。

南通金融监管分局党委委员、副局长**叶晓群**:

这是当前金融监管面临的一个现实问题。一些不具备保险中介业务资质的机构或个人,通过虚假宣传、虚假承诺回报等方式,严重侵害了消费者的合法权益。依据监管规定,保险代理公司和保险经纪公司应在取得金融监管部门颁发的保险中介许可证后,方可开展保险代理和经纪业务。在此提醒市民朋友,在购买保险产品时,可以登录“保险中介云平台”网站,查询相关机构的经营资质和从业人员的执业信息。在交易过程中,保留好沟通记录、合同文件,以便在发生纠纷时作

为证据。如果发现不具备保险中介业务资质的机构从事保险中介业务,不但可以向我局举报,还可以向公安机关进行举报。

平安财险南通中心支公司

副总经理**周凯**:

针对戴先生反映的代理资质问题,我司严格按照监管分局的要求,对所有第三方实施严格管理,资质审查是必备环节。与我司合作的,包括通过我司投保的,均具备代理资质。对于戴先生提及的思扬公司的具体情况,我们将在节目后进一步核实。

关于戴先生反馈的问题,无论是在本地投保,还是异地投保,只要涉及平安,我们都会负责到底。节目结束后,我们将详细核实并给戴先生一个回复。

未经授权开通了个人养老金账户?

主持人提问:

今年2月,市民陈女士在中国银行城山支行存钱时,该支行大堂经理以扫码可得红包为由,诱导陈女士扫码办理个人养老金账户。去年12月,程先生反映他没有在银行办理任何业务的情况下,收到了招商银行个人养老金账户成功开立的通知。

对于市民投诉诱导开通个人养老金账户,甚至在不知情情况下开通个人养老金账户,这些行为是否违规?如果违规违法,将受到什么样的处罚?

南通金融监管分局党委委员、副局长**叶晓群**:

自去年12月15日起,国家个人养老金制度已全面实施。符合条件的个人可自主选择一家银行开立个人养老金资金账户,自行缴存、自由投资、自享收益、自担风险,并享受国家给予的个人所得税优惠及相关政策。

根据《商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法》,在销售产品或提供服务时,要保障消费者的自主选择权和知情权。在开立养老金账户时,应遵循自愿原则,确保客户充分知情并明确授权。如果确实存在诱导开通个人养老金账户,或在消费者不知情的情况下私自开通账户的情况,可能涉嫌违规。一旦调查属实,将根据违规情节的轻重,依法采取责令内部整改、内部问责、行政处罚等监管措施。

自去年年底以来,关于个人养老金账户的投诉明显

增多。为此,省局已向全省金融机构下发《关于个人养老金账户开户业务风险提示的通知》,明确监管要求。同时,南通金融监管分局也对相关机构进行了窗口指导。

在此,我们也提醒市民朋友,可通过以下四种方式防止类似事件发生:一是了解开户流程,关注官方渠道发布的个人养老金账户开通流程,熟悉身份验证、资料审核等环节,以便及时发现异常;二是关注银行通知,及时掌握个人养老金账户的开通情况;三是定期查询账户信息,包括个人养老金账户信息,以便及早发现未经本人同意就已开户的情况;四是注意保护个人信息,妥善保管身份证、银行卡等个人信息,避免随意点击不明链接或扫描未知二维码,以防个人信息泄露。

中国银行南通分行高级经理

丰春茂:

开立个人养老金账户对市民的影响主要体现在两方面:一是根据个人养老金制度的规定,每名参与者在在全国范围内仅能选择一个商业银行开设一个资金账户,该账户具有唯一性。这意味着,市民若在A银行开立账户后,欲在B银行开户,则需先注销A银行的账户。二是关于个人养老金账户的资金存入,原则上在未达到法定退休年龄前不可提取。

如果市民非出于本人意愿开通了个人养老金账户,可前往中国银行各网点办理注销手续,如果不方便到银行办理的,中国银行也提供上门服务。

织密金融消费者权益保护网

政风行风
评议员

评议监督员**仇天敏**:

南通金融监管分局作为地方金融的重要力量,在维护金融市场秩序、推动金融服务提质增效、保护金融消费者权益以及防范化解金融风险等方面发挥了关键作用。为了进一步优化金融生态建设,促进南通地区金融业务的高质量发展,结合当前工作实际,围绕银行保险

机构的金融服务、金融消费者权益保护及防范组织非法金融活动等核心领域,我提出以下建议:

一是深化普惠金融支持,提升服务实体经济能力。二是强化金融服务数字化转型中的适老化与包容性。三是构建全链条消费者权益保护机制。四是完善金融纠纷多元化解机制。五是织密风险监测预警网络,加大打击力度并加强跨区域协调,防范处置非法金融活动。

记者**张园**整理