

破解金融消费者权益保护堵点

截至目前
31家消费金融公司
已顺利开业



看，为疏通消费金融机构投诉机制堵点，多家消费金融机构着重加强消费者权益保护机制建设，及时处理和深化投诉管理工作，得到了金融消费者的充分肯定。

招联消费金融发布的2022年度消费者权益保护工作报告显示，该公司围绕完善消保体制机制建设、依法妥善处理投诉、加强消保全流程管控等方面切实落实消费者权益保护各项要求。马上消费则通过组建专业的客户管理和处理团队，依托金融科技优势，搭建客诉策略引擎平台、智能质监平台，提升投诉案件的处置效率，加快解决用户遇到的问题。

消费金融机构通常拥有更多的信息和专业知识，而消费者的知识储备则相对较弱，金融机构应提供更透明的信息来满足消费者的知情权。叶银丹认为，消费金融机构应建立健全内部控制和合规机制，确保信息披露符合法律法规要求。当然，健全信息披露并保护金融消费者权益还需政府监管机构、第三方机构共同努力，在加强消费者教育和沟通、建立独立的监督机构以及加强法律法规的制定和执行方面持续发力，可以有效地保护金融消费者的权益。

打击非法代理黑产

当前，消费金融机构在消费者权益保护方面面临多重冲击因素。招联金融首席研究员董希淼表示，近年来非法集资、金融诈骗时有发生，“反催收联盟”等违法行为频发，消费者权益保护日趋复杂。金融消费者权益保护工作只有起点没有终点，不能低估金融消费者权益保护工作的难度和挑战。

从外部环境看，当前一些黑灰产代理维权投诉愈发产业化、趋利化、专业化，个别

消费者在这些非法代理维权的诱导下，选择走偏门维权。

张西铭表示，在处理投诉时经常发现有非客户本人投诉，推测部分情况存在黑产可能，但实际取证较为困难。此类投诉多数为重复工意投诉，具有长时间缠诉、伪造各类假材料、冒充借款人投诉、诉求复杂多变等特点，挤占投诉处理资源，是目前投诉管理工作中面临的主要问题和难点。

近年来，黑灰产抬头迹象明显，黑灰产公司从业人员不断增长，黑灰产“代理维权”产业规模也在不断扩大，导致举报投诉案件高发。

专家建议，监管部门要联合公安部门开展治理金融黑产专项行动，对于那些非法“代理维权”的投诉行为要依法处罚，决不姑息纵容。此外，消费金融机构要进一步优化甄别手段，有效识别普通消费者和相关代理维权组织代理的维权行为，对于真正有困难的用户及时提供帮助。

接下来，应持续开展打击非法代理黑产，维护金融环境稳定。中原消费金融总经理周文龙建议，一是聚合跨行跨界力量形成打击合力；二是推动行业“黑名单”建设，建立行业信息共享机制，对于黑产特征客户共享信息，从源头遏制黑产代维行为；三是聚焦典型案形成威慑，联动各地公安机关，搜集有参考价值的黑产代理投诉典型案例，进行广泛宣传报道，在及时提醒消费者注意防范的同时，加大对非法代理黑产势力的威慑。

近日，金融监管部门开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，围绕普及金融知识、防范非法金融活动、提高金融安全意识等方面，进一步提升金融消费者权益保护质效。

当前，消费金融行业做好消费者权益保护工作尤为重要。由于持牌消费金融公司客群多是传统金融服务难以覆盖的“长尾客群”，此类客群尽管规模大，有着旺盛的消费信贷需求，但是风险成本高、收入不稳定等“短板”因素也较为明显，消费金融服务与消费者之间时常出现矛盾纠纷。接下来，如何疏通渠道化解金融纠纷？如何保护金融消费者权益合法权益？

开展多元消保工作

自消费金融公司试点以来，截至目前31家消费金融公司已顺利开业。在消费者权益保护方面，消费金融行业不断强化把消费者权益保护放在首位，多举措全面筑牢消费金融公司消费者权益保护工作的安全底座。

“经过多年的努力，消费金融公司基本做到了将消费者权益保护贯彻到业务流程之中，有效降低了侵害消费者权益事件发生的概率。”星图金融研究院副院长薛洪言表示，消费者对违规事件的投诉也反过来强化了金融机构对消费者权益保护工作的重视，形成了正反馈循环，形成保护消费者权益的行业氛围，消费金融领域比较突出的息费不透明、过度营销、违规催收等老大难问题均有了积极进展。

近年来，消费金融公司通过开展形式多样的消费者权益保护活动，全面触达金融消费者贷前、贷中、贷后等环节，营造安全有序的消费金融氛围，金融消费者的获得感和满意度有了很大提升。

聚焦重点客群，维护好老年人、新市民等群体的合法权益。多家消费金融机构在公众号、官网等开设“消保课堂”“新市民课堂”“消保专区”，以新颖的方式向消费者深入浅出地普及各类投资、校园、网购诈骗等常见案例和甄别技巧，并就如何识别、防范诈骗等问题进行互动交流。

多家消费金融机构为丰富传播形式，针对常见的消费者权益案例策划情景剧，以案说法，现场与市民交流常见的维权方式和途

径。比如，中原消费金融组建金融知识普及小分队深入养老社区开展文艺演出，以消费者保护、金融知识、反诈知识贯穿全场节目，中间设置科普环节，使消费者潜移默化地接受金融知识。

消费者权益保护教育是一项持续开展、长期坚持的工作。海尔消费金融总经理张西铭表示，近年来，不法分子金融诈骗手段升级，消费者防不胜防，通过金融知识宣传，及时向消费者科普“AI诈骗”等较为隐蔽的新型诈骗方式，帮助金融消费者识别金融风险，增强防范意识。这些活动对于提高金融消费者素养发挥了积极作用，很大程度上提高了消费者风险意识，帮助消费者守护好钱袋子。

中国银行研究院研究员叶银丹认为，消费金融机构线上线下多举措宣传金融消费者权益保护的目的在于加强金融机构和从业人员对消费者权益保护的重视，增加与金融消费者的互动和沟通，促进金融市场健康发展。

完善投诉管理机制

从消费金融机构投诉管理机制建设看，金融消费者权益保护工作面临着诸多难点。比如，个别消费金融机构在合同中使用复杂的措辞和隐晦的条款，还有个别的金融机构采取欺诈手段来获取消费者的个人信息或非法牟利，使得金融消费者权益频频受到侵害。

“侵害消费者权益事件之所以屡屡出现，主要是特定场景下的消费者权益保护与业绩达成存在冲突，相关金融机构倾向于冲业绩而不惜侵害消费者权益。”薛洪言表示，可以考虑将消费者权益保护纳入金融机构综合绩效考核体系以及人力资源管理和问责体系，充分发挥激励约束作用。通过将消费者权益保护与考核结合起来，能够有效避免金融机构因片面追求业绩增长而损害消费者权益，也有助于消费者权益保护工作在机构内部的落地实施。

叶银丹认为，针对个别金融机构侵害消费者权益的行为，需要建立一个有效的投诉处理机制，使消费者能够投诉维权行为并得到及时有效的处理。政府部门可以颁布相关规章制度，要求金融机构使用通俗易懂的语言编写合同，并明确规定消费者的权益。

从近年来消费金融头部机构实践

计成交量为696万手，成交金额为4076亿元；氧化铝期货6月19日上市首日持仓量为1.47万手，9月20日持仓量为12.42万手，市场规模稳步增长。

氧化铝期货首个合约AO2311将于2023年11月到期交割。交割是连接期货和现货的纽带，上期所对此高度重视，对市场参与各方进行了交割业务培训。9月初，氧化铝期货客户根据自身业务需要，陆续将拟交割商品运抵指定交割库，交割库根据相关要求对货物及有关凭证进行查验后，完成入库验收手续。

受理申报首批氧化铝期货标准仓单的交割库主要包括中铝物流郑州、炬申仓储新疆、新疆诚通、中疆物流等多家上期所指定交割库，涉及的交割品牌主要包括国家电投

集团山西铝业有限公司“银沙”、山东宏拓实业有限公司“宏桥”、孝义市兴安化工有限公司“锦江”、洛阳香江万基铝业有限公司“香江万基”等。虽然各交割库的现货氧化铝进库业务的运作驾轻就熟，但作为全球首个实物交割的氧化铝期货，标准仓单注册业务尚属第一次开展，各交割库通过反复演练、持续提升交割库业务水平，确保了首批氧化铝期货标准仓单注册成功。

首批申报标准仓单的注册方主要包括中基宁波集团股份有限公司、银河德睿资本管理有限公司、上海夯石商贸有限公司等经营主体。中基宁波公司负责人表示，从标准仓单生成过程来看，氧化铝期货合约和交割业务规则设计合理，兼顾了现货贸易习惯，达到期货交割规范引领现货市场交割的目标。

氧化铝期货首批标准仓单生成

本报记者 祝惠春

日前，上海期货交易所氧化铝期货首批交割商品在中铝物流集团有限公司、广东炬申仓储有限公司、新疆诚通国际物流有限公司、中疆物流有限责任公司等多家指定交割库顺利申报入库。首批标准仓单生成，氧化铝期货交割工作稳步推进中。

我国是全球最大的氧化铝生产国和消费国，推出全球首个实物交割的氧化铝期货，对于发挥市场在资源配置中的决定性作用，服务全国统一大市场建设，提高我国氧化铝产业竞争力和价格影响力，提升企业风险管理能力具有积极意义。

氧化铝期货自2023年6月19日上市至今3个多月以来，总体运行平稳，市场高度关注。从市场运行情况来看，截至2023年9月20日，共计66个交易日，氧化铝期货累

山东省青岛市平度市 城市更新赋能高质量发展

城市更新和城市建设3年攻坚行动开展以来，山东省青岛市平度市坚持以人民为中心的理念，宏观谋划、微观提升，持续增绿扩园提升城市形象，改善城市发展环境，厚植高质量发展新优势。

打造“公园+”“绿道+”建设模式。在实施林荫廊道、口袋公园建设过程中，深度挖掘平度市底蕴，做到“一路一特色”“一区一主题”，利用现代设计手法演绎城市文脉，将本地红色文化、产业文化、民俗文化和“节气精灵”城市IP等融入项目建设。共建设绿道34.3公里、口袋公园20余个，增加绿化面积3万余平方米。同时，立足市区内老观河等14.4公里天然河道，精细做好滨水空间“留白”和“着色”文章，建设集生态、文化、休闲、服务于于一体的综合景观带。

立足地处胶东几何中心区位优势，平度市提速推进潍烟高铁、明董高速建设和沈海高速改扩建，与济南、青岛、威海、烟台、潍坊1小时生活圈加快构建。2022年6月，平度至圣彼得堡中欧货运班列顺利首发，截至目前，共发出班列12列，为平度市发展外向型经济增添了新活力，激发了新动力。

按照“产城融合、功能完备、生态宜居、治理高效”的建设要求，平度市围绕旧改片区释放的城市发展空间，结合废旧厂区、低效用地的原有企业搬迁和新产业导入，高水平开展产业业态谋划和项目招引，做大增量、引进变量、增值增量，推动空间高效集约复合利用。全力推进平度时光汇城市综合体、胶东王城文旅商业综合体、安平里文旅商业综合体等一批城市商住综合体项目落地建设。

（数据来源：青岛平度市城市更新和城市建设总指挥部办公室）

·广告

黑龙江省齐齐哈尔市 生态循环产业助力乡村振兴

今年以来，为大力推进乡村振兴，黑龙江省齐齐哈尔市克东县乾丰镇紧紧抓住产业振兴这条主线，积极探索“党支部+合作社+农户”的创新模式，盘活闲置土地，打造以蚯蚓养殖为核心的现代农业特色基地，以产业振兴引领乡村全面振兴。通过集中回收牛粪喂养蚯蚓，经由蚯蚓体内分泌的一种能分解蛋白质、脂肪和木质纤维的特殊酶，将不易分解的牛粪进行消解，既在一定程度上消除环境污染，又转化出了富含大量蛋白质和脂肪的优质蚯蚓饲料，成为大自然神奇的植物肥料——蚯蚓粪。有效解决了普通有机肥施用后二次发酵而导致烧苗的问题，形成了一条环保产业发展之路。

乾丰镇先后成立6个合资经营的养殖专业合作社，由本村脱贫户和公益岗位日常维护管理，年底享受股份分红，增加村集体收入，产业延伸至畜禽、渔业、蔬菜、中草药等领域，为进一步完善镇域内产业兴旺，整治提升人居环境，建设美丽乡村等奠定坚实基础。截至目前，年处理牛粪1.8万吨，转化蚯蚓粪1.2万方，蚯蚓种苗100吨，蚯蚓红公鸡6000只，有机蔬菜75吨，产业年收益168万元，带动务工32人，平均每人增收1.2万元。

乾丰镇将充分发挥资源优势，牢牢把握发展机遇，大力推广蚯蚓养殖项目，将对蚯蚓粪加工后的有机肥料进行品牌化经营，注册商标在本地进行销售，不断增加村集体收入，进一步推动乡村振兴，力争小蚯蚓撑起生态循环农业大链条。

（数据来源：黑龙江省齐齐哈尔市克东县乾丰镇人民政府）

·广告

山东省潍坊市潍城区 为经济发展注入人才动力

在山东省潍坊市潍城区新金融产业园，以利宝财险为代表的20余家金融企业入驻园区，金融产业人才新高地初具规模，人才集聚效应逐渐凸显。2022年以来，潍城区深化推进人才强区战略，凝聚“人才是第一资源”共识，加大人才引进培育力度，提高人才服务水平，创新实施产业人才集聚、高端平台支撑、人才生态优化“三项行动”。实现人才链与产业链、科技链、服务链的深度对接、融合聚变，为拼经济注入强劲人才动力，助推区域经济高质量发展。

潍城区不断优化营商环境，坚持服务为本的人才招引策略，促进优秀人才与企业需求快速匹配，为企业提供精准人才服务。一方面，充分发挥人才专员制度优势，持续开展走进企业、问需人才活动，深入挖掘企业人才需求，开展人才政策上门服务，用优质贴心的制度政策支持人才在潍城创新创业，为企业补齐人才短板。另一方面，潍城区注重拓展线上招才通道，利用便捷高效的线上平台，通过服务企业用工微信群、“潍州直聘”小程序等线上渠道，及时掌握企业招聘、个人求职和零工市场等信息，组织开展了院企连线、企业用工网络招聘、高校毕业生专场招聘会等一系列活动，打通人才、企业高效对接渠道。

（数据来源：山东省潍坊市潍城区委组织部）

·广告

江西省吉安市永丰县 尾矿尾渣综合利用“变废为宝”

永丰县天宝矿业有限公司中富萤石矿项目是江西省吉安永丰县国家绿色矿山创建项目。位于永丰县中村乡，项目生产期尾渣产生量约4.2万方/年，同时，2008年建设的逐步桥尾渣库和2016年建设的湾坑干堆场内存有大量的尾渣，方量共计约31.6万方。

2019年，公司投资4500万元建成了一条年产30万方米加气混凝土砌块生产线，实现了尾渣综合利用，达到到尾矿排放的目标。生产线原料主要是选矿厂产生的尾渣和废水，不仅缓解了企业尾渣排放的困境，消除了（尾矿库）安全风险，减少了水土流失，每年还能增加近6000万元的工业产值。加气混凝土砌块生产线投产后，尾渣目前已全部被利用。矿山企业已启动了闭库程序，后续将继续按照设计开展闭库工程施工，预计再过一年，2个尾渣堆放区将建设成为地标式园林景观区。

近2年，江西省水利厅在生产建设项目水土保持监管工作新要求下，要求各级水行政主管部门对生产建设项目水土保持事中事后实行全链条、全过程、全覆盖、常态化监管。而矿山项目作为典型的建设生产类项目，生产期弃渣处理问题一直是事中事后监管的难点和盲点，省水利厅高位推动“山水林田湖草沙一体化保护和系统治理”，同时推动永丰县天宝矿业有限公司中富萤石矿项目，通过采用新建加气混凝土砌块生产线，将弃渣作为原料生产新型建筑材料，不仅达到了弃渣综合利用、无尾排放的目标，同时将历史生产形成的弃渣场内尾渣全部利用消耗，治理后形成地标式园林景观区，提升了矿容矿貌，实现了良好的水土保持效益和经济效益，为县域水土流失治理工作作出贡献，起到典型的示范作用。

（数据来源：江西省吉安市永丰县水利局）

·广告

直陶然论金

“大到癌症肿瘤冠心病，小到感冒发烧流鼻涕，能投就投，投了就给保。”“交一单保一单，不要犹豫，交多久保多久，不想交了直接退。”……这些熟悉的带货话术，你是不是最近经常在各种网络直播间里刷到？

在数字化时代的浪潮中，互联网保险市场迅速发展，直播销售保险则是其中一种常见的销售模式。互联网直播销售保险有较强的开放性、互动性、实时性等独特优势，可以为保险消费者提供更加直观、便捷的消费体验。

在直播销售保险产品时，一些主播为了吸引客户群体、追求高销售额，往往运用夸张的语言、极具诱惑力的产品解说，过度宣传保险产品的保障权益，甚至通过虚假宣传、夸大保险效果误导消费者，扰乱了互联网保险销售秩序，严重影响保险市场健康发展。

保险是关乎人们生活财产安全的重要金融产品，保护消费者权益是互联网保险市场健康发展的基础。任何虚假宣传、夸大保险效果的行为都将给消费者带来巨大的风险隐患。这种不负责任的行为不仅损害了消费者权益，也损害了互联网保险市场的声誉。

应该说，直播销售保险的乱象亟待整治。监管部门应加强对互联网保险市场的监督管理，尤其是对直播销售保险，要制定明确规则，对违法、违规行为进行严厉打击、严厉惩处，提高违规成本。监管部门还需引导保险企业之启动进行公平、公正的互联网市场竞争，避免出现过度竞争、恶性竞争等不良现象的产生。积极引导保险企业加强自律，建立起完善的内部管理机制，从源头上遏制违法违规行为产生。

为了增强互联网保险市场的信任度，保险公司和直播平台可以建立信任机制，如引入第三方评估机构对直播间销售行为进行监督和评估。保险企业在直播间销售保险产品时，也应加强与消费者沟通，及时回应疑问和投诉，树立良好企业形象，赢得消费者的信任与支持。

除监管外，消费者提高自我保护意识也十分重要。消费者是保险市场的主体，他们的消费意识直接影响市场的健康发展。政府和企业可以通过公益广告、教育培训、社区宣讲等方式，帮助消费者增加保险知识的积累，提升自我保护意识，使他们能够理性地看待直播销售保险，根据自己的真实需求选择相应保险产品。

净化互联网保险市场，整治直播间卖保险的乱象，需从多个层面入手，既要加强监管，又要保护消费者，还要提升行业素养，促进市场竞争，推动保险业科学发展。只有在各方的共同努力下，互联网保险市场才能实现健康发展，为消费者提供更好的保险保障服务。

本版编辑 曾金华 美编 高妍