

# 推动金融服务提质增效



多普论金

随着保险市场的快速发展,保险诈骗问题日益严重。日前,中国保险行业协会发布的《关于保险行业积极开展反保险欺诈工作的倡议书》提出,保险诈骗行为必须予以严厉打击,绝不姑息。此前,公安部经济犯罪侦查局会同国家金融监督管理总局稽查处联合召开保险诈骗犯罪专项打击动员部署会,会议决定自2024年4月底至11月底,开展为期7个月的保险诈骗犯罪专项打击。

保险诈骗是指投保人、被保险人、受益人、保险从业人员或者第三方通过虚假或隐瞒信息等手段,骗取保险金的行为。这些行为不仅增加了保险公司的理赔成本,还导致保险费用的上升,最终转嫁到所有保险消费者身上,增加了他们的经济负担。从长远看,保险诈骗行为破坏了市场秩序,影响了保险行业的健康发展,更破坏了社会的诚信基础。因此,防范保险诈骗,为保险消费者织密“防护网”,保护其合法权益,是亟待解决的重要课题。

保险诈骗往往涉及多个领域和多个环节,单靠某一方面的力量难以有效遏制。为此,需要政府、保险公司、消费者以及社会各界的共同努力。有效防范保险诈骗,保护保险消费者的合法权益,需要加强法治建设与监管力度。一方面,要完善相关法律法规,明确界定保险诈骗行为的性质和处罚措施。通过加强法律的震慑力,提高违法成本,让不法分子不敢轻易实施诈骗行为。另一方面,要加大监管力度,建立健全保险行业的监管机制,及时发现和查处保险诈骗行为。

保险行业是防范保险诈骗的第一道防线。为防范保险诈骗,近年来,保险业也在积极推动提升保险公司的风控能力,加强内部管理,建立完善的风控体系。接下来,仍需围绕两方面继续发力:一方面,继续加大对员工的培训力度,提高他们的专业素质和法律意识,增强识别和应对保险诈骗的能力;另一方面,进一步加快数字化转型,引入大数据分析、人工智能等技术手段,进一步提高风险监控和预警能力,堵住潜在的诈骗风险漏洞。

保险消费者风险意识也需要进一步强化。保险公司和相关机构应积极开展宣传活动,通过多种渠道向消费者传递防范保险诈骗的信息,帮助他们了解常见的诈骗手段和应对措施。通过加强消费者教育,普及保险知识,提高消费者的风险意识和自我保护能力,减少保险诈骗的发生。此外,保险消费者自身也应主动增强法律意识和自我保护意识。在购买保险产品时,要详细了解保险条款,避免因信息不对称而受到损失。

下一步,防范保险诈骗仍需要各方继续共同努力、紧密合作,及时共享诈骗信息和风险预警信息,有效遏制保险诈骗行为,营造一个诚信、公正、健康的保险市场环境。唯有如此,才能真正保护好保险消费者的合法权益,促进保险行业持续健康发展。

武亚东



图为种粮大户运送小麦至山东省滨州市黄河三角洲粮食批发市场。农发行滨州市分行已累计为该批发市场授信26亿元,支持市场化收购小麦105.8万吨。 本报记者 彭江摄

农户提供更为便捷、足额、便宜的金融服务,确保粮食贴息政策落实到位,积极破解规模化种粮主体“贷款难、贷款贵”等难题。今年已对63万户种粮大户贴息49万元。

据浙江农商银行辖内平湖农商银行有关负责人介绍,该行全面保障粮食生产贷款投放,大力推广“粮农贷”,重点扶持种粮大户、家庭农场、农业企业等新型规模化种粮主体。该行今年1月至5月共向90户发放“粮农贷”,发放金额7202.8万元;“粮农贷”客户累计已达154户,贷款余额1.31亿元。

保险机构也积极发力,为粮食生产撑起“保障伞”。记者从江苏金融监管局获悉,该局积极推动三大主粮完全成本保险和种植收入保险发展,提升农业保险保障水平,助力健全农村金融服务体系和种粮农民收益保障机制。当前,江苏省保险业在保险产品创新方面取得积极进展。人保财险南通分公司在全国首创“稻麦品质保险”,以稻麦品质作为保险责任,2024年已为513户农户的19.82万亩小麦提供1.58亿元风险保障。人保财险泰州分公司推出“小麦收割期降雨指数保险”,密切关注夏粮收割期间天气情况,累计为756户农户种植的16.61万亩小麦提供超2000万元风险保障。

## 加强普惠金融服务

“要进一步完善激励约束机制,引导金融要素更多流向小微企业等普惠金融重点服务对象,持续提高金融服务的覆盖率、可得性。”

清华大学国家金融研究院院长田轩说。

国家金融监督管理总局发布的《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》提出,要聚焦痛点难点加强普惠金融服务。普惠金融要雪中送炭、服务民生,促进全体人民共同富裕。银行保险机构要公平对待各类所有制企业,持续加大对民营、小微企业和个体工商户的金融支持。鼓励开发符合小微企业和个体工商户需求的产品和服务,加大首贷、续贷、信用贷、中长期贷款投放。

在政策指引下,银行业普惠金融贷款数据向好。国家金融监督管理总局数据显示,2024年一季度末,银行业金融机构用于小微企业的贷款(包括小微企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款)余额74.4万亿元,其中单户授信总额1000万元及以下的普惠型小微企业贷款余额31.4万亿元,同比增长21.1%。

但普惠金融服务仍有进一步提升的空间。专家表示,信息不对称是银行开展普惠金融的主要困难因素。小微企业相关信息分散在税务、工商、海关、法院、国土、环保、电力等多个部门,银行若要获得企业完整信息、作出准确的风险评估存在难度。需要进一步打破各部门之间的数据壁垒。

为打破信息壁垒,目前,金融监管部门积极推动与税务专线数据直连,扩大“银税互动”数据,提升小微企业融资可得性。

在广西,北海市税务部门已向桂林银行、中国银行、中国建设银行等金融机构提供A级信用等级纳税人名单,将企业纳税信息转化为融资额度。同时,打通“银税企”线上直连办理通道,为“银税互动”贷款提供网上“一站式”办理。广西贵港市银行机构与当地税务部门深化数据直连,创新推出普惠金融产品。“今年以来,50多家企业通过我们的‘银税贷’平台获得贷款金额达9300多万元。有纳税信用等级作为支撑,银行可以快速了解贷款客户情况,判断企业诚信经营状况。”中国银行贵港分行普惠金融事业部负责人表示。

“未来应大力推进社会信用体系建设,加强信用监管,建立事前信用承诺、事中信用分级分类监管、事后信用惩戒的监管机制,从根本上化解解银企信息不对称、信用机制不健全等导致的

中小企业融资难融资贵的问题。”田轩表示。

## 深化改革补足短板

我国金融体系仍存在效率不够高、质量不够优、覆盖不够全等问题,金融服务实体经济质效仍需进一步提升。“面向金融强国这一更高站位、更广范围、更深层次的新目标和新要求,中国金融需要以进一步深化供给侧结构性改革为抓手,深化改革创新,助力中国经济迈向更高质量的发展阶段。”田轩表示。

国家金融监督管理总局局长李云泽表示:“金融服务实体经济还存在不少短板弱项。当前关键是要推动‘资金—资本—资产’三资循环,畅通资金流过程中的堵点和卡点。解决‘有资金没有资本’,耐心资本不足等问题,真正打通社会资金循环‘任督’二脉。下一步,我们将按照今年《政府工作报告》的部署,持续深化金融供给侧结构性改革,做好五篇大文章,为经济高质量发展提供有力的金融支持。”

金融服务实体经济还需要在结构和质量方面发力,加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的金融服务,优化金融服务供给结构。中国邮政储蓄银行研究员娄飞鹏表示,金融机构应进一步增强主动意识和担当意识,加快转型升级,探索完善专营组织架构、专门风控制度、专业产品体系、专项考核机制,引导金融资源更多流向科技、绿色、普惠、养老等领域,在提升服务实体经济质效的同时提升自身稳健发展能力。

“金融机构要完善和创新评价标准和评价方式。如针对科技型企业轻资产等特点,探索以人才、技术、业务模式和市场前景等作为评价要素,以商标权、专利权作为质押物,加快引入外部增信措施,便利企业轻松获得融资。”招联首席研究员董希淼表示。

进一步提升金融服务质效需要推动金融机构加强合作。中国农业科学院农科所研究员谢玲红表示,不仅要推动银担之间的合作,各银行机构也要积极合作。推动大中小银行之间、国有大行之间的信息合作与风险防控合作,打通部门和行业间的信息壁垒。

# 筑牢金融消费者权益保护屏障

在董希淼看来,按照机构监管职责和分工,调整接收办理金融消费者反映投诉、信访、举报等事项的职责任务,是落实金融管理部门法定职责和监管权限的体现,有助于更好地为金融消费者服务,使消费者相关事项的处理工作更加高效。

与此同时,《公告》明确要求,金融机构应认真落实金融消费者权益保护主体责任,充分尊重和自觉保障金融消费者合法权益,依法合规开展经营活动,及时稳妥处理与金融消费者的矛盾纠纷,强化源头治理和溯源整改,不断提升金融消费者权益保护工作质效。

勾明扬 李一帆表示,2024年一季度末,我国银行业机构总资产为429.58万亿元,占金融业机构总资产比重超90%。可以说,银行业在金融消费者权益保护工作中发挥着重要作用。未来,银行业将深入贯彻落实“金融为民”理念,进一步提升消费者权益保护工作质效。比如,结合自身实际,持续完善消费者权益保护规章制度;不断加大消费者权益保护宣教力度,开展内容丰富、形式多样的金融知识宣传工作;与时俱进优化并改进服务质量,把“以客户为中心”的服务理念同金融工作的政治性、人民性有机融合。

“金融消费者权益保护工作需要多方不懈努力、久久为功。商业银行、保险公司、证券公司等从业机构,要勇于承担金融消费者权益保护的主要责任和主要工作。”董希淼建议,相关机构要高度重视金融消费者权益保护,将金融消费者权益保护纳入企业发展战略和公司治理体系。同时,还可以应用技术手段提高金融消费者权益保护的覆盖面,以线上线下融合的方式,畅通消费者投诉渠道,丰富处理方式,提高金融消费者权益保护的效率、效果和针对性。

在接收办理金融消费者反映投诉事项的职责任务上,国家金融监督管理总局统一接收办理金融消费者对银行业金融机构(含信托公司、消费金融公司等非银行金融机构)、保险机构的投诉事项;中国人民银行接收转办金融消费者对非银行支付机构、征信机构的投诉事项;证监会接收转办证券期货基金业的投诉事项。此外,金融消费者、投资者反映的信访、举报事项由国家金融监督管理总局、中国人民

近日,国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证券监督管理委员会联合发布《关于金融消费者权益保护相关工作安排的公告》(以下简称《公告》),明确了金融消费者权益保护职责调整有关部署。

中国人民银行统计数据显示,2024年一季度末,我国金融业机构总资产为476.49万亿元,同比增长8.5%。中国银行研究院研究员李一帆表示,随着金融规模扩张,金融消费者对自身权益的保护意识持续提升,从传统的金融基础知识科普,逐渐升级为对财产安全、知情权、隐私权、公平交易权以及良好行业环境的追求,这对金融消费者权益保护工作提出了更高的要求。

招联首席研究员董希淼认为,加强金融消费者权益保护是深化“以人民为中心”理念,彰显金融的政治性、人民性的重要举措。在新一轮金融监管体制改革中,金融消费者和投资者权益保护工作集中到国家金融监督管理总局,《公告》明确了具体职责分工,有助于提高消费者权益保护监管协调性和工作效率,加快构建“大消保”工作格局。

根据《公告》,国家金融监督管理总局统筹负责金融消费者权益保护工作,制定相关发展规划和政策制度,完善金融消费者权益保护体制机制,开展金融消费者教育等。国家金融监督管理总局与中国人民银行、证监会建立金融消费者权益保护工作协调机制,加强信息共享和业务协作。

在接收办理金融消费者反映投诉事项的职责任务上,国家金融监督管理总局统一接收办理金融消费者对银行业金融机构(含信托公司、消费金融公司等非银行金融机构)、保险机构的投诉事项;中国人民银行接收转办金融消费者对非银行支付机构、征信机构的投诉事项;证监会接收转办证券期货基金业的投诉事项。此外,金融消费者、投资者反映的信访、举报事项由国家金融监督管理总局、中国人民

# “外卡降费”惠及商户便利支付

本报记者 陈果静

近期,优化境外银行卡受理环境迎来新进展。经济日报记者获悉,维萨、万事达会同境内收单机构降低了商户受理外卡手续费,相关降费措施已于6月15日基本落地。

3月7日,国务院办公厅印发《关于进一步优化支付服务提升支付服务便利性的意见》,明确提出要切实改善银行卡受理环境,推动移动支付、银行卡、现金等多种支付方式并行发展、相互补充。

3月以来,人民银行牵头在各地推动支付服务优化工作,优化外卡受理环境正是其中一项重要内容。人民银行先后在北京、上海、深圳、广州、南京、苏州、杭州、福州、厦门、成都、西安11个城市召开优化支付服务推进会,推动各地、各部门、各行业协同合作,多措并举优化外卡受理环境。一系列举措已取得明显成效。最新数据显示,2024年5月,主要银行卡组织线下外卡POS机交易165.7万笔、金额29.7亿元,较2月基本实现翻番。

然而,境外银行卡刷卡手续费较高一直是优化外卡受理环境的难点之一。中国支付清算协会有关负责人介绍,协会通过在北京、上海、重庆等重点城市、重点商圈进行调研走访,并向北京、上海、广东、深圳、福建、浙江、江苏、四川等省市的商户发送调查问卷,部分商户反映外卡手续费较高,影响受

理外卡意愿。记者了解到,商户受理外卡刷卡的手续费普遍在2.5%至3%之间,而境内刷卡手续费一般在0.6%左右,移动支付手续费则更低,导致商户受理外卡的积极性不足。

6月18日,中国支付清算协会发布《关于做好境外银行卡刷卡手续费降费工作 切实降低外卡受理成本的倡议》,倡议国际卡组织立足便利外籍来华人员消费支付,会同成员单位做好外卡收单服务费率优惠实施工作,降低外卡受理成本,提升商户受理外卡的积极性,并引导各支付服务主体将国际卡组织费率优惠全部传导至商户,得到行业各方响应。

据悉,国内收单机构已基本于6月底完成降费工作,下调了除部分特定行业外的商户线下刷卡交易手续费。目前,主要银行卡组织线下外卡POS机交易165.7万笔、金额29.7亿元,较2月基本实现翻番。

国际卡组织维萨有关负责人表示,将采取激励措施、引进新型受理工具等,帮助商户快速开展外卡收单业务;国际卡组织万事达则计划在3年内新增数百万家万事达外卡受理商户,并推动非接触式“拍卡”交易。

接下来,维萨有关负责人表示,将持续加大资源

投入,与合作伙伴共同改善境内收单环境:一是与收单机构合作,优化当前POS机收单业务流程,改善收银员和消费者支付体验;二是积极响应成本调整政策,与收单机构协作降低中小商户外卡受理成本。

工农中建交等国均有表示,已于6月15日跟进调整了相应商户的收单手续费率,将国际卡组织的让利分毫不差地让渡给商户。

工商银行相关负责人表示,6月15日,维萨、万事达两家国际卡组织实施降费政策后,工商银行积极跟进调整相应商户的收单手续费率,将国际卡组织的让利分毫不差地让渡给商户,持续降低商户受理成本,惠及更多商户,更好地完善外卡受理环境,提升境外来华人士支付便利性。截至目前,工商银行受理外卡POS商户数已达20万户,全面覆盖外籍来华人员“吃住行游购”等重点场景。

农业银行自6月15日国际卡组织外卡费率优惠政策实施起,积极响应降费通知,将费率优惠全部让渡至商户,已惠及商户超4.5万户,切实降低商户受理外卡成本。

中国银行、交通银行、建设银行也于6月15日起对符合国际卡组织降费范围的外卡收单商户实施降费,并将降费红利传导至商户,助力商户降本增效促发展。

本版编辑 于泳美 编 倪梦婷