

中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见

银保监发〔2019〕38号 2019年11月11日

各银保监局，各大型银行、股份制银行，邮储银行，外资银行，各保险集团(控股)公司、保险公司，银行业协会、保险业协会、信托业协会：

加强银行业和保险业消费者权益保护工作，是贯彻以人民为中心的发展思想的具体体现，是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容，也是金融机构自身可持续发展的内在需求。为夯实银行保险机构消费者权益保护工作主体责任，现就银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设提出如下意见：

一、银行保险机构应将消费者权益保护融入公司治理各环节

(一) 银行保险机构董事会承担消费者权益保护工作的最终责任。

1. 董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，确保公平对待消费者，并将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。

2. 董事会对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，

将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价，督促消费者权益保护战略、政策及目标的有效执行和落实。

3. 董事会对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督，对相关工作进行审议，包括但不限于年度消费者权益保护工作计划、开展情况、重大事项、信息披露等，并形成相关决议。

(二) 银行保险机构董事会应设立消费者权益保护委员会。

银行保险机构应在董事会下设消费者权益保护委员会(以下简称委员会)，可采取合并设立等方式。明确委员会工作职责、议事决策规则和流程，完善委员会工作运行机制，确保各项工作有效实施，实现消费者权益保护工作目标。

委员会承担以下职责：

1. 对董事会负责，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告，根据董事会授权开展相关工作，讨论决定相关事项，研究消费者权益保护重大问题和重要政策。

2. 指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，确保相关制度规定与公司治理、企业文化和经营发展战略相适应。

3. 根据监管要求及消费者权益保护战略、政策、目标执行情况和工作开展落实情况，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督。

4. 定期召开消费者权益保护工作会议，审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告。研究年度消费者权益保护工作相关审计报告、监管通报、内部考核结果等，督促高级管理层及相关部门及时落实整改发现的各项问题。

(三) 银行保险机构高级管理层应确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。

1. 高级管理层应落实执行消费者权益保护相关法律、法规和监管规定。制定、审查本机构消费者权益保护各项基本制度规定，建立完善的消费者权益保护制度体系。

2. 高级管理层应指导本机构建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系，明确各分支机构及相关部门在消费者权益保护工作中的职责，健全消费者权益保护工作决策执行机制和考核评价机制。

3. 高级管理层应落实董事会关于消费者权益保护工作的相关决议，制定、审查、统筹消费者权益保护工作计划、方案和任务，定期向董事会及委员会报告消费者权益保护工作开展情况。

4. 高级管理层应构建与本机构组织架构、经营规模相适应的消费者权益保护工作体系，确保消费者权益保护工作资源投入，有效推动工作开展。

5. 高级管理层应强化投诉数据的分析应用，在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑消费者投诉反映的问题

和需求。

6. 高级管理层应培育公平诚信的消费者权益保护文化和理念，树立员工的消费者权益保护意识。

7. 银行保险机构应明确一名高级管理人员分管消费者权益保护工作。

8. 银行保险机构可结合自身实际，设立由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成的消费者权益保护工作(事务)委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。

二、银行保险机构应明确部门履行消费者权益保护职责

(一) 银行保险机构应明确部门负责消费者权益保护工作。消费者权益保护部门负责牵头开展消费者权益保护各项工作，组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作。

(二) 银行保险机构可自主决定消费者权益保护部门设立形式，但应确保部门的人员配备和经费预算，保障开展消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性。

(三) 消费者权益保护部门主要职责包括：

1. 牵头组织和落实高级管理层关于本机构消费者权益保护工作的各项要求，拟定产品服务审查、投诉管理、内部考核、金融知识宣传教育等消费者权益保护工作制度，推动本机构各项产品和服务管理制度有效落实消费者权益保护工作相关要求，并根据监管要求及市场变化及时更新。

2. 组织开展消费者权益保护审查工作，确保在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定等环节落实保护消费者合法权益的相关规定。

3. 组织落实投诉处理工作的管理、指导和考核，协调、督促相关部门和分支机构妥善处理各类消费者投诉。开展投诉数据运行监测、统计分析，负责定期向监管部门报送投诉数据和相关情况。

4. 组织开展消费者权益保护监督检查，对产品和服务销售各环节进行监督，确保贯彻金融消费者适当性制度，协助规范营销宣传和信息披露内容，针对发现问题采取有效措施督促落实整改。

5. 组织开展金融知识宣传教育活动，督促相关部门落实有关监管要求，主动预防和化解潜在矛盾，提高消费者金融素养。开展内部教育和培训，强化员工消费者权益保护意识。

6. 组织开展消费者权益保护工作内部考核，对年度消费者权益保护工作完成情况进行总结，定期向高级管理层汇报，适时向董事会及委员会汇报。

7. 推动落实对存在合作关系的中介机构和第三方机构消费者权益保护的监督评价工作，将消费者权益保护相关要求纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件，并在合作协议中予以明确，防范外部风险向本机构传导。

三、银行保险机构应强化消费者权益保护决策执行和监

督机制

(一) 应建立完备的消费者权益保护产品和服务审查、内部考核、信息披露、投诉管理、金融知识宣传教育、突发事件应对等工作机制，并根据监管要求、业务发展和市场变化，及时更新相关业务流程、操作标准和员工行为规范，有效加强业务经营行为管理。

(二) 应确保涉及消费者权益保护工作各部门之间的横向信息共享以及工作协调配合机制有效运行，充分保障消费者权益保护部门实现组织、协调、落实机构消费者权益保护工作的功能定位。

(三) 应确保消费者权益保护工作政策和要求的纵向传导和执行机制有效运行，有关工作要求应贯穿机构政策执行、业务经营和监督审查全过程。

(四) 监事会应对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督。监事会认为有必要时，可列席董事会消费者权益保护工作相关会议，可开展消费者权益保护工作落实情况的专项监督检查。

(五) 应发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用。将消费者权益保护工作内部审计纳入年度审计范畴，针对消费者权益保护工作情况，建立常态化、规范化的内部审计工作机制。

四、银行保险机构应建立消费者权益保护审查机制

(一)对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发、定价管理、协议制定等环节应就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，对相关风险进行识别和提示，并提出明确、具体的审查意见。

(二)应建立专门的消费者权益保护审查制度，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等内容。审查要点应充分覆盖消费者权益保护各项要求，确保审查工作有效性。

(三)应健全消费者权益保护审查工作机制，将消费者权益保护审查纳入银行保险机构风险管理和内部控制体系，线上线下并重，风控关口前移。

(四)应结合产品和服务相关投诉、诉讼、舆情、满意度调查等情况，对消费者权益保护审查要点进行更新和完善。

五、银行保险机构应完善消费者权益保护内部考核机制

(一)消费者权益保护内部考核应以保障消费者各项基本权益为目标，对分支机构、相关部门消费者权益保护工作开展成效进行全面考核，检验工作质效，督促内部自律，依法合规经营。

(二)银行保险机构应制定消费者权益保护内部考核办法，明确考核对象、指标、方式、周期等重点内容。

消费者权益保护内部考核内容，应突出产品和服务管理、营销推介与信息披露、客户信息安全保护、网点服务质量、理赔给付、投诉处理、金融知识宣传教育、特殊消费者群体保护等内容，重点关注银行业和保险业消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节。

消费者权益保护内部考核应至少以一年为一个考核周期。

(三) 银行保险机构应根据有关监管要求和市场变化，不断丰富完善消费者权益保护内部考核指标设置和实施方案，建立评估整改机制，实现科学精准的评价。

(四) 银行保险机构应强化消费者权益保护内部考核结果在经营管理中的运用：

1. 纳入综合绩效考评体系。将消费者权益保护内部考核结果纳入机构综合绩效考评体系。消费者权益保护内部考核在综合绩效考评体系中的占比权重应与其重要性合理匹配，充分发挥消费者权益保护内部考核在规范经营行为和提升消费者权益保护工作质效方面的激励约束作用。

2. 纳入机构问责体系。将消费者权益保护内部考核结果纳入机构问责体系，对于在消费者权益保护内部考核中发现的严重侵害消费者权益的问题，应由相关部门执纪问责。

3. 纳入人力资源管理体系。将消费者权益保护内部考核结果纳入绩效评定、岗位调整、职业发展等人力资源管理体系。

系，有效提升机构全员对消费者权益保护工作的重视程度，确保消费者权益保护工作各项要求落到实处。

六、银行保险机构应加强和完善消费者权益保护信息披露机制

(一) 银行保险机构应建立完善的消费者权益保护信息披露管理制度。

董事会对消费者权益保护信息披露承担最终责任。

消费者权益保护委员会负责对消费者权益保护工作重大信息披露进行指导，高级管理层负责对重大信息披露进行审核和发布。

消费者权益保护部门协助相关部门开展消费者权益保护信息披露。

(二) 银行保险机构消费者权益保护信息包括消费者权益保护工作重大信息、产品和服务、投诉管理等相关信息。

(三) 消费者权益保护工作重大信息包括但不限于银行保险机构消费者权益保护工作重要政策、重大举措、重点事项、重要事件等消费者权益保护工作有关的信息。重大信息披露应至少以一年为一个披露周期，优先通过年报、社会责任报告等方式进行。

(四) 产品和服务信息披露应至少明确性质、收费情况、合同主要条款，特别是免除银行保险机构责任的条款等内容，真实、准确、合理揭示风险。风险揭示和收费标准的披

露应做到有据可查，准确客观。

(五) 银行保险机构消费者权益保护信息披露需充分考虑消费者需求，应有利于消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险，使消费者能更加理智地决策。信息披露应覆盖售前、售中、售后全流程。

(六) 银行保险机构应通过营业网点、官方网站、移动客户端等渠道对本机构投诉渠道和处理流程进行披露，通过年报、社会责任报告等方式对年度投诉数量、投诉业务类别、投诉地区分布等进行披露。

(七) 银行保险机构消费者权益保护信息披露应使用通俗易懂的语言，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则。

对影响消费者决策的关键信息，还应遵循简明性和易得性，用规范、标准化的格式进行披露。

七、银行保险监督管理机构应加强对银行保险机构消费者权益保护工作体制机制建设的监督管理

(一) 各级监管机构应加强对辖内银行保险机构消费者权益保护工作体制机制建设的指导和监督，在日常监管中充分关注体制机制建设和执行情况，持续推动监管目标和要求在银行保险机构经营目标和行为中的贯彻落实。

(二) 各级监管机构应将银行保险机构消费者权益保护工作体制机制建设情况纳入消费者权益保护监管考核评价，在考核评价要素和指标中充分体现消费者权益保护制度体

系和组织架构建设、工作开展及执行效果等各项要求，推动银行保险机构完善工作机制、提升执行效果。

(三)各级监管机构应将消费者权益保护监管考核评价结果作为开展综合监管评级、配置监管资源和采取监管措施的重要参考内容。

对于考核评价结果为“三级”及以下或在同类机构中排名持续下降的机构，各级监管机构应要求其进一步提高消费者权益保护内部考核在其综合绩效考评体系中的占比权重。

(四)各级监管机构对于因体制机制建设和执行不力导致侵害消费者权益行为发生的机构，应当督促其落实整改和内部追责。对于整改问责不到位的机构，各级监管机构应当严肃追责并处罚。

八、银行保险行业协会应成立消费者权益保护专业委员会

(一)中国银行业协会、中国保险行业协会和中国信托业协会应成立消费者权益保护专业委员会，接受银行保险监督管理机构的指导监督。

消费者权益保护专业委员会应当定期或不定期就工作开展情况、年度工作安排、重大事项等，与银行保险监管机构消费者权益保护部门沟通。

(二)消费者权益保护专业委员会应当结合自身定位，

发挥专业优势，组织制定并实施消费者权益保护方面的行规行约，对行业内侵害消费者合法权益行为进行自律惩戒，将专业委员会建设成为行业内、消费者与银行保险机构间有效沟通交流的平台。

(三)中国融资担保业协会、中国小额贷款公司协会根据实际情况和需要，可以参照成立消费者权益保护专业委员会。

2019年11月4日

(此件发至银保监分局及地方法人银行保险机构、外国银行分行、外国保险公司分公司)