

银行保险机构消费者权益保护监管评价办法解读

张光禄老师

课程背景：

做好消费者权益保护工作，是践行习近平总书记“以人民为中心”发展思想的具体体现。近年来，银保监会高度重视金融消费者权益保护工作，建章立制推进消保体制机制建设，通过现场检查、投诉督查、行政处罚集中整治侵害消费者权益乱象，通过教育宣传、风险提示和案例通报提升消费者金融素养，借鉴新时代“枫桥经验”推动健全金融纠纷多元化解机制。银保监会不断夯实行业消保工作基础，加大消保工作力度，2020年，督促银行保险机构清退、赔付消费者177亿元。

当前，金融交易数字化、金融产品结构化、市场主体多元化对消费者权益保护工作提出更大挑战。消费者反映集中的有校园贷、信用卡、理财、保险等业务，也有虚假宣传、误导销售、捆绑搭售、霸王条款等问题。同时，还有持牌机构与互联网平台合作中侵害消费者权益各种乱象，比如暴力催收、息费定价过高、向未成年放贷、泄露客户信息等。上述业内新问题要求建立监管评价体系，督促银行保险机构将消保工作内嵌到经营管理中。

为进一步完善行为监管工具箱，督促机构落实主体责任，银保监会制定《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》，整合银行业保险业消保监管要求，构建一套标准统一、兼顾特色、动态调整的银行保险机构消费者权益保护年度监管评价体系。消费者权益保护监管评价（以下简称消保监管评价）可增强银行保险机构消保工作针对性，督促机构对照监管要求检视自身消保工作薄弱环节，发挥监管“指挥棒”作用，实现监管要求与消费者保护全覆盖。消保监管评价不仅是消保监管的有力抓手，在实践中金融机构将消保监管评价也视为对其消保工作的全面体检，成为提高消保工作质效的总抓手。

课程收益：

全面了解《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》共6章35条内容，包括总则、评价要素和等级、职责分工和操作流程、评价结果及运用、组织保障和工作要求、附则。

评价内容包括消费者权益保护“体制建设”、“机制与运行”、“操作与服务”、“教育宣传”、“纠纷化解”和“监督检查”6项要素以及24个指标。

课程对象：

中国银保监会要求的相关金融机构从业人员

课程时长：

2小时（6小时/天）

课程大纲：

- 一、中国银保监会关于印发银行保险机构消费者权益保护监管评价办法的通知
- 二、《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》体现的重要指导思想
- 三、消保年度监管评价的主要内容
- 四、消保监管评价对象范围主要包括的机构
- 五、消保监管评价的结果等级的划分
- 六、对于消保监管评价结果差的机构会采取的措施
- 七、银行保险机构消费者权益保护监管评价办法文件的解读

1. 第二章 总章

2. 第二章 评价要素和等级

(1) 消保监管评价要素包括“体制建设”“机制与运行”“操作与服务”“教育宣传”“纠纷化解”5项基本要素和“监督检查”1项调减要素

- (2) 消保监管评价各要素下设若干评价指标
- (3) 消保监管评价计分包括：指标得分、要素得分和总体得分
- (4) 消保监管评价总分为 100 分，最小计分单位为 0.1 分。根据最终总体得分，消保监管评价结果分为四个等级。等级数字越大表示机构消费者权益保护工作存在的问题越多，需要越高程度的监管关注

3. 第三章 职责分工和操作流程

- (1) 消保监管评价周期为一年，评价期间为评价年度 1 月 1 日至当年 12 月 31 日
- (2) 银保监会负责组织、督导全国银行业保险业消保监管评价工作，并对直接监管的银行保险法人机构开展评价
- (3) 银保监会派出机构按照属地监管原则，负责对辖内银行保险法人机构和一级分支机构开展消保监管评价，并将一级分支机构的评价结果和同类机构排名报送相关法人监管机构消费者权益保护职能部门
- (4) 消保监管评价流程包括：方案制定、机构自评、评价实施、档案归集
- (5) 银保监会每年根据消费者权益保护监管工作重点、银行保险机构消费者权益保护工作开展情况等因素，制定年度消保监管评价方案，明确当年消保监管评价具体指标、评分细则和具体时间安排等内容
- (6) 机构自评
- (7) 评价实施
- (8) 档案归集

4. 第四章 评价结果及运用

- (1) 银保监会及其派出机构应当充分利用消保监管评价结果，将其作为制定消费者权益保护监管政策与工作规划的重要依据，以及配置监管资源和采取监管措施的重要参考，深入分析银行保险机构消费者权益保护工作存在的问题及其成因，督促银行保险机构对发现的问题及时整改。
- (2) 评价结果
- (3) 评价结果通报后，银行保险机构应当针对自身消费者权益保护工作存在的问题和缺陷，研究整改措施、提出整改方案
- (4) 保监会及其派出机构应当根据消保监管评价结果，依法对银行保险机构采取差异化监管措施

5. 第五章 组织保障和工作要求

- (1) 银保监会及其派出机构消费者权益保护职能部门负责牵头开展消保监管评价工作
- (2) 银保监会及其派出机构其他相关部门就消保监管评价工作提供有关信息、资料和建议，并配合消费者权益保护职能部门，根据评价结果对银行保险机构采取后续监管措施
- (3) 银保监会派出机构可根据工作需要，成立消保监管评价工作委员会，对本级派出机构的评价工作进行指导和监督，并通过会议或传签的形式确定评价结果
- (4) 银行保险机构应当真实、准确、完整地提供消保监管评价所需数据以及相关材料
- (5) 消保监管评价应积极利用信息化手段，搭建监管评价信息系统，依托系统集中统一开展数据收集、指标统计、数据分析、结果运用等工作，增强规范性和准确性
- (6) 银保监会派出机构应及时将辖内银行保险机构的消保监管评价结果逐级报送上级监管机构消费者权益保护职能部门
- (7) 银保监会及其派出机构应当严格控制评价信息和资料知悉范围，做好消保监管评价信息和资料保密工作
- (8) 评价工作结束后，发现银行保险机构在评价期间内存在重大违法违规问题，严重侵

害 消费者合法权益的，银保监会及其派出机构可视情形对评价结果进行调级调档，并将调整情况逐级报送上级监管机构消费者权益保护职能部门

6. 第六章 附则

- (1) 本办法规定的消保监管评价对象不包含开发银行、政策性银行、金融资产管理公司、金融资产投资公司、金融租赁公司、企业集团财务公司、货币经纪公司、省联社、贷款公司、农村资金互助社、政策性保险公司、保险集团（控股）公司、再保险公司、农业保险公司、养老保险公司、相互保险组织、保险资产管理公司、养老金管理公司和保险专业中介机构
- (2) 不开展个人业务或者个人业务占比较小的外资法人银行、外国银行分行等可不作为消保监管评价对象
- (3) 截至评价年度末，开业不满 2 个会计年度的银行保险机构不作为消保监管评价对象
- (4) 对于农村中小银行，银保监会派出机构每年可根据工作实际，仅对法人机构开展评价，并自行确定机构覆盖范围。原则上应 5 年全覆盖，每年覆盖率不低于 20 %
- (5) 信用卡中心等持牌专营机构参照一级分支机构进行消保监管评价
- (6) 本办法由银保监会负责解释和修订
- (7) 本办法施行时间