

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

银保监发〔2021〕24号

各银保监局,各大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、理财公司,各保险集团(控股)公司、保险公司:
《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》已于2021年6月8日经中国银保监会2021年第7次委务会议通过,现印发给你们,请遵照执行。

中国银保监会
2021年7月5日
(此件发至银保监分局和地方法人银行保险机构)

银行保险机构消费者权益保护
监管评价办法

第一章 总则

第一条 为科学评价银行保险机构消费者权益保护工作质效,督促银行保险机构依法合规经营,切实维护银行业保险业消费者合法权益,依据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国保险法》等法律法规,制定本办法。

第二条 银行保险机构消费者权益保护监管评价(以下简称消保监管评价)是指中国银行保险监督管理委员会(以下简称银保监会)及其派出机构根据日常监管和其他相关信息,对银行保险机构消费者权益保护工作开展情况和整体状况作出综合评价的监管过程。

第三条 消保监管评价对象为在中华人民共和国境内依法设立的向消费者提供金融产品或服务的银行保险机构。

第四条 消保监管评价是银行业保险业行为监管的重要组成部分,应充分体现行为监管的特点和要求,兼顾机构体制机制建设和具体操作执行,将定性和定量评价有机结合,遵循依法依规、客观公正、科学规范、突出重点的原则。

第二章 评价要素和等级

第五条 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。5项基本要素总权重为100%。

(一)体制建设。主要评价银行保险机构消费者权益保护工作相关公司治理和组织架构建设等情况。该要素权重为10%。

(二)机制与运行。主要评价银行保险机构消费者权益保护工作机制建设和运行情况,包括消费者权益保护审查、信息披露、个人信息保护、内部培训、内部考核、内部审计等。该要素权重为25%。

(三)操作与服务。主要评价银行保险机构日常经营和服务中对消费者权益保护有关要求的落实情况,包括但不限于营销宣传、适当性管理、销售行为管控、合作机构管理、服务质量与收费等。该要素权重为30%。

(四)教育宣传。主要评价银行保险机构消费者教育宣传总体安排、集中教育宣传活动、常态化消费者教育工作开展情况等。该要素权重为10%。

(五)纠纷化解。主要评价银行保险机构投诉管理、投诉数量以及纠纷多元化解机制落实情况。该要素权重为25%。

(六)监督检查。根据银行保险机构消费者权益保护现场检查、举报调查、投诉督查、复议诉讼情况以及日常舆情、重大负面事件和机构相关整改落实情况进行调减,幅度不超过总权重的25%。

第六条 消保监管评价各要素下设若干评价指标。银保监会根据行为监管特点,立足行业发展和消费者权益保护工作实际,对消保监管评价要素下设的具体评价指标进行动态调整。

第七条 消保监管评价计分包括:指标得分、要素得分和总体得分。

(一)指标得分。针对每一评价要素中的不同评价指标评分。在指标得分区间内,根据工作开展情况确定得分。

(二)要素得分。每一评价要素得分为该要素下不同评价指标得分之和。

(三)总体得分。评价总体得分为5项基本要素得分和1项调减要素得分加总之和。

第八条 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。

消保监管评价总体得分在90分(含)以上为一级;75分(含)至90分为二级,其中:85分(含)至90分为二级A,80分(含)至85分为二级B,75分(含)至80分为二级C;60分(含)至75分为三级,其中:70分(含)至75分为三级A,65分(含)至70分为三级B,60分(含)至65分为三级C;60分以下为四级。

第三章 职责分工和操作流程

第九条 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。年度监管评价工作原则上应于评价期间结束后5个月内完成。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

年度消保监管评价方案原则上于评价年度结束前发布。

第十四条 机构自评。根据银保监会年度消保监管评价方案,银行保险机构就**5**项基本要素开展自评,全面客观评价本机构消费者权益保护工作整体效果,将自评结果和每项评价指标自评所依据的证明材料报送相关监管机构。

第十五条 评价实施。银保监会及其派出机构开展消保监管评价,应全面收集信息,客观分析评价,参考自评情况,形成评价结果。

(一)收集信息。银保监会及其派出机构开展消保监管评价应收集的信息包括:日常监管过程中掌握的与消费者权益保护工作相关的非现场监管和现场检查信息,消费者投诉及处理情况,消费者权益保护相关举报、复议、诉讼、案件以及日常舆情、重大负面事件等信息,银行保险机构报送的自评情况及相关证明材料,行业组织等相关机构关于行业服务质量的评测情况,消保监管评价相关的其他信息。

(二)综合分析。银保监会及其派出机构应结合所掌握的消费者权益保护工作相关的各类信息,进行全面、客观分析,对每项评价要素和指标做出综合评估,形成评价结果。必要时,可以通过现场调查、抽查、监管会谈等方式进行核查。

(三)确定结果。银保监会及其派出机构应综合银行保险机构法人及各一级分支机构的评价结果,将一级分支机构平均得分和法人评价得分按**40%**和**60%**进行加权平均,得出银行保险机构的总体得分。

银行保险机构自评得分严重偏离**5**项基本要素监管评价得分的,将视当年同类机构平均偏离情况扣减总体得分。

(四)结果通报。银保监会及其派出机构应适时总结辖内银行业保险业消保监管评价总体情况,在行业内通报,并可通过会谈、监管会议、监管通报等形式向被评机构通报评价结果。

银行保险机构不得为广告、宣传、营销等商业目的将评价结果对外披露。

第十六条 档案归集。消保监管评价结束后,银保监会及其派出机构应对评价过程中生成的重要信息做好归档工作。

第四章 评价结果及运用

第十七条 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。

第十八条 评价结果。

(一)评价结果为一级,表明机构消费者权益保护工作在行业内处于领先水平,对消费者权益保护工作的重要性有充分认识,消费者权益保护工作组织架构健全,各项工作机制运行顺畅,能够保障在经营管理和业务环节中落实消费者保护理念和要求。

(二)评价结果为二级,表明机构消费者权益保护工作在行业内处于中等水平,消费者权益保护工作组织架构比较合理,各项工作机制基本能够保障在大部分经营管理和业务环节中落实消费者保护理念和要求,但工作存在一定不足,需予以改进。

(三)评价结果为三级,表明机构消费者权益保护工作在行业内处于偏下水平,消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在较大问题,经营管理和业务环节中消费者权益保护理念和要求落实不到位,需要及时采取措施提高体制机制执行力,弥补工作缺陷。

(四)评价结果为四级,表明机构消费者权益保护工作在行业内处于落后水平,消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在严重问题,难以保障在经营管理和业务环节中落实消费者权益保护要求,侵害消费者合法权益事件屡次发生,必须立即全面检视问题,采取有效措施进行整改。

第十九条 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。

评价结果为三级和四级的机构,应于收到评价结果后尽快形成整改计划,并于**90**日内向相关监管机构提交整改情况进展报告。对于短期内难以完成的整改工作,银行保险机构应当制定阶段性整改台账,有序推进。

第二十条 银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。

(一)对评价结果为一级的机构,应指导督促其加强日常经营行为管理,有效防范操作风险。

(二)对评价结果为二级的机构,应关注其消费者权益保护工作薄弱环节,通过窗口指导、监管谈话等方式督促其加强日常经营行为管理,有效防范操作风险。

(三)对评价结果为三级的机构,除可采取对二级机构的监管措施外,还可视情形依法采取下发风险提示函、监管通报、责令限期整改、责令内部问责等方式要求其强化消费者权益保护体制机制建设和执行,必要时公开披露其不当行为。

(四)对评价结果为四级的机构,除可采取对三级机构的监管措施外,对于整改措施不力或到期仍无明显整改效果的机构,可根据有关法律法规,依法在开办新业务、增设分支机构等方面采取相关监管措施。

对于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,银保监会及其派出机构应增加现场检查频率,并要求机构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权重。

第五章 组织保障和工作要求

第二十一条 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,包括:

- (一)组织实施消保监管评价具体工作;
- (二)对下辖派出机构的消保监管评价工作进行指导和监督;
- (三)整理消保监管评价档案,做好归档工作;
- (四)根据评价结果对银行保险机构采取后续监管措施;
- (五)其他有关消保监管评价的工作。

第二十二條 銀保監會及其派出機構其他相關部門就消保監管評價工作提供有關信息、資料和建議,並配合消費者權益保護職能部門,根據評價結果對銀行保險機構採取後續監管措施。

第二十三條 銀保監會派出機構可根據工作需要,成立消保監管評價工作委員會,對本級派出機構的評價工作進行指導和監督,並通過會議或傳簽的形式確定評價結果。

第二十四條 銀行保險機構應當真實、準確、完整地提供消保監管評價所需數據以及相關材料。

銀行保險機構提交虛假材料的,銀保監會及其派出機構應根據具體情節和性質,按照《中華人民共和國銀行業監督管理法》《中華人民共和國保險法》相關條款進行嚴肅處理。

第二十五條 消保監管評價應積極利用信息化手段,搭建監管評價信息系統,依托系統集中統一開展數據收集、指標統計、數據分析、結果運用等工作,增強規範性和準確性。

第二十六條 銀保監會派出機構應及時將轄內銀行保險機構的消保監管評價結果逐級報送上級監管機構消費者權益保護職能部門。

第二十七條 銀保監會及其派出機構應嚴格控制評價信息和資料知悉範圍,做好消保監管評價信息和資料保密工作。參與消保監管評價的工作人員不得洩露評價過程中獲悉的國家秘密、商業秘密、敏感信息 and 個人信息。

第二十八條 評價工作結束後,發現銀行保險機構在評價期間內存在重大違法違規問題,嚴重侵害消費者合法權益的,銀保監會及其派出機構可視情形對評價結果進行調級調檔,並將調整情況逐級報送上級監管機構消費者權益保護職能部門。

第六章 附則

第二十九條 本辦法規定的消保監管評價對象不包含開發銀行、政策性銀行、金融資產管理公司、金融資產投資公司、金融租賃公司、企業集團財務公司、貨幣經紀公司、省聯社、貸款公司、農村資金互助社、政策性保險公司、保險集團(控股)公司、再保險公司、農業保險公司、養老保險公司、相互保險組織、保險資產管理公司、養老金管理公司和保險專業中介機構。

第三十條 不開展個人業務或者個人業務占比較小的外資法人銀行、外國銀行分行等可不作為消保監管評價對象。

第三十一條 截至評價年度末,開業不滿2個會計年度的銀行保險機構不作為消保監管評價對象。

第三十二條 對於農村中小銀行,銀保監會派出機構每年可根據工作實際,僅對法人機構開展評價,並自行確定機構覆蓋範圍。原則上應5年全覆蓋,每年覆蓋率不低於20%。

第三十三條 信用卡中心等持牌專營機構參照一級分支機構進行消保監管評價。

第三十四條 本辦法由銀保監會負責解釋和修訂。

第三十五條 本辦法自公布之日起施行。《中國銀監會關於印發銀行業金融機構消費者權益保護工作考核評價辦法(試行)的通知》(銀監發〔2014〕37號)、《關於印發<保險公司服務評價管理辦法(試行)>的通知》(保監發〔2015〕75號)同時廢止。

附:中國銀保監會發布《銀行保險機構消費者權益保護監管評價辦法》

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=996655&itemId=915>

中國銀保監會有關部門負責人就《銀行保險機構消費者權益保護監管評價辦法》答記者問

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=996654&itemId=915>

手機扫一扫打开此页

