

附件：

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 (征求意见稿)

各银保监局筹备组，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，中国银行业协会、中国保险行业协会、中国信托业协会：

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的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. 银行保险机构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.银行保险机构董事会对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，督促消费者权益保护工作的有效执行和落实，定期审阅关于消费者权益保护工作开展情况的报告，并形成相关决议。

3.银行保险机构董事会对消费者权益保护工作及高级管理层履行相关职责情况进行审议，包括但不限于年度消费者权益保护工作开展情况和下一年度消费者权益保护工作计划。

（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立专门的消费者权益保护委员会（以下简称委员会），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：

对董事会负责，定期向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度工作报告，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，向董事会提供消费者权益保护工作领域专业意见。

2.根据监管要求和市场变化，结合消费者权益保护工作开展情况，对消费者权益保护工作管理制度体系的建立、完善给予指导和督促，确保相关制度规定与公司治理、企业文化建设和经营发展战略相适应，且各项制度规定之间不存在潜在冲突。

3.指导建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系，督促建立完善消费者权益保护工作决策执行机制和考核评价机制。

4.根据年度监管报告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专职部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督和考核。

5.定期召开消费者权益保护工作会议，代表董事会听取高级管理层及消费者权益保护职能部门工作报告，了解消费者权益保护工作开展情况，审核消费者权益保护信息披露内容，出具消费者权益保护工作专项决议。

6.研究年度消费者权益保护工作相关审计报告，督促高级管理层及相关部门及时、有效整改审计发现的各项问题。研究年度监管通报、评级报告等，监督通报指出问题的整改落实。

（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.银行保险机构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。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、组织架构、工作流程以及具体操作规程等。

2.银行保险机构高级管理层应落实董事会关于消费者权益保护工作相关决议，落实消费者权益保护工作计划和工作方案。制定、审查、监督落实消费者权益保护工作任务。定期向董事会及其专业委员会报告消费者权益保护工作开展情况。

3.银行保险机构高级管理层应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，确保消费者权益保护制度和措施得到有效执行。

4.银行保险机构高级管理层应对消费者权益保护工作进行系统有效的指导，加大消费者权益保护工作资源投入，有效推动工作开展。

5.银行保险机构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，树立员工消费者权益保护意识。

6.银行保险机构应明确一名高级管理层成员直接分管消费者权益保护工作。

二、银行保险机构应成立消费者权益保护工作专职部门

（一）银行保险机构应成立独立于各业务条线的消费者权益保护专职部门，负责牵头开展涉及消费者权益保护的各项工作，并组织、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。

国有控股大型商业银行、全国性股份制商业银行、保险集团公司及其子公司应设立独立的消费者权益保护一级部门。

（二）消费者权益保护专职部门应具备充分的独立性。一是人员独立，不得以人员兼岗等形式代替专职部门；二是预算独立，应安排专门用于消费者权益保护工作的专项预算；三是决策独立，消费者权益保护审查决策应独立于常规业务审查和法律审查，有效实现利益和风险隔离；四是考核独立，应独立设置对专职部门履职水平的考核评价标准。

（三）应强化专职部门在业务产品和服务设计、定价、协议制定、审批准入、营销推介、售后评价等环节中的参与程度，相关消费者权益保护审查意见应得到督办和落实，确保专职部门的权威性。

（四）合理设置专职部门内设机构职责分工，保障人员配置，确保实现跟踪政策法规、行为监督管理、投诉管理、金融知识宣教等四个领域的专业履职。应建立

消费者权益保护人才培养长效机制，培养选拔具有专业技能及素养的岗位工作人员，确保专职部门的专业性。

（五）消费者权益保护专职部门主要职责包括：

1.建立消费者权益保护制度规定，明确本机构消费者权益保护工作组织架构及职责分工；建立金融知识宣传教育制度、投诉管理制度、信用体系建设制度、内部考核评价制度等消费者权益保护相关制度体系。

2.组织开展业务产品和服务的消费者权益保护审查工作,规范产品营销行为和信息披露内容，制定并组织实施消费者投诉管理制度并开展投诉统计分析，组织办理监管部门转办消费者投诉事项。

3.组织开展消费者权益保护监督检查，针对发现问题采取有效措施督促落实整改；组织开展消费者满意度调查，不断提升消费者服务水平和满意度；组织开展金融知识宣传教育活动，增强消费者金融素养。

4.牵头协调本级机构相关部门有效推动消费者权益保护工作的落地和深化，包括员工培训、绩效考核、处罚问责、内部审计、应急管理、信息安全保护、特殊群体消费者服务等。

5.推动落实法律、法规和监管政策中消费者权益保护相关工作要求，及时向监管机构报送消费者权益保护工作材料。

6.对年度消费者权益保护工作完成情况进行评价并形成工作报告，定期向高级管理层汇报，经授权可向董事会及消费者权益保护委员会汇报。

7.指导下级机构开展消费者权益保护工作，确保消费者权益保护工作在分支机构有效落实。

8.组织开展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，将评价结果纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件，并在相关合作协议中予以明确，防范外部消费者侵权风险向本机构传导。

三、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。

银行保险机构董事会对所披露信息承担最终责任。

银行保险机构的消费者权益保护委员会负责对消费者权益保护工作相关信息披露进行具体指导。

消费者权益保护专职部门负责牵头开展消费者权益保护工作相关信息披露。

银行保险机构消费者权益保护信息披露包括消费者权益保护工作重大信息、业务、产品及服务、投诉情况、投诉处理等相关信息。

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战略规划、重大举措、重要事项及事件等消费者权益保护工作有关情况的信息。

业务、产品及服务相关信息披露应遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则。

业务、产品和服务信息披露应至少明确性质、收费情况、合同主要条款等内容，真实、准确、合理揭示风险。

业务、产品及服务相关信息披露应使用通俗易懂的语言。

（四）银行保险机构消费者权益保护工作的信息披露应至少以一年为一个披露周期，优先通过年报、社会责任报告和官方网站等方式进行。

四、银行保险机构应进一步强化消费者权益保护工作相关决策执行和监督机制

（一）银行保险机构应建立完备的消费者权益保护工作报告体系、内部控制体系、考核评价体系、信息披露规则、投诉纠纷处理、金融知识宣教、突发事件应对等基础性工作机制，并根据最新的监管要求和行业发展，及时充实、更新和完善消费者权益保护相关重点领域的业务流程、操作标准和员工行为规范，有效加强业务经

营行为管理。

（二）银行保险机构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。

（三）银行保险机构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）银行保险机构监事会应对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督和评价。监事会认为有必要时，可列席董事会消费者权益保护工作专项会议，可开展消费者权益保护工作落实情况的专项监督检查。

（五）银行保险机构应发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用。制定专门针对银行业和保险业消费者权益保护工作的内部审计制度，确保将消费者权益保护工作内部审计纳入年度审计工作计划，对机构消费者权益保护制度体系的完备性、制度执行的保障性、工作开展的有效性、内部考核与管理的适当性及发生的重点问题等实施审计。

五、银行保险机构应建立完善消费者权益保护工作内部考核机制

（一）银行保险机构应制定消费者权益保护考核办

法，至少以一年为一个考核周期，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。

（二）消费者权益保护考核应实现对所有消费者权益保护工作相关的分支机构、业务部门、岗位和人员的考核。不得以专业业务条线考核代替对分支机构、相关部门、相关中介机构的消费者权益保护考核。

（三）消费者权益保护考核应以保障银行业和保险业消费者的各项基本权益为目标，强化银行保险机构各经营管理层面的消费者权益保护工作机制和执行效果，有效促进监管机构监管目标和监管行为在银行保险机构经营目标和经营行为中贯彻落实。

（四）考核内容应针对消费纠纷应对和处置、产品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、特殊消费者群体保护等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实施重点考核。应及时根据有关监管要求和市场变化进行调整和完善，做到与最新监管政策和具体要求相一致。

（五）银行保险机构应不断丰富完善考核指标设计方案，杜绝片面单一的考核方式，实现科学精准的评价。考核指标外延可以拓展到服务质量、客户体验、满意度水平等，但不得以服务质量和客户体验满意度水平替代消费者权益保护指标。

(六) 银行保险机构应强化消费者权益保护考核结果在经营管理中的运用：

1.纳入综合绩效考评体系。将消费者权益保护考核结果充分纳入分支机构和相关部门的综合绩效考评体系之中。消费者权益保护考核在综合绩效考评体系中的占比权重应与银行业和保险业消费者权益保护工作的重要性合理匹配，充分发挥消费者权益保护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，以有力促进和充分保障银行保险机构消费者权益保护工作战略目标的达成。

2.纳入机构问责体系。将消费者权益保护考核结果纳入机构问责体系，对于在消费者权益保护考核中发现的侵害消费者权益的问题，应由执纪问责牵头部门执纪问责。

3.纳入人力资源管理体系。将消费者权益保护工作评价结果纳入人力资源管理体系之中，在绩效评定、岗位调整、职业发展等环节加强结果运用，有效提高银行保险机构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能真正落到实处。

六、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情况的监督考核

加强对银行保险机构体制机制建设情况的检查。

各级监管机构应加强对辖区被监管机构消费者权益保护工作体制机制建设工作的指导和监督，将消费者权益保护工作体制机制建设和执行情况作为非现场监管和现场检查的重要内容，督促银行保险机构持续完善消费者权益保护工作机制。

在消费者权益保护工作年度考核评价中重点关注机构体制机制建设情况。

各级监管机构应在银行保险机构消费者权益保护工作年度考核评价要素和指标设置中充分体现消费者权益保护工作体制机制建设各项要求，从制度体系、机构搭建、工作开展及执行效果等方面开展考核。

对体制机制建设和执行效果较差的机构，各级监管机构应按照“一行（司）一策”的原则，提出差异化的监管要求，并结合实际采取措施，持续监督落实整改。

七、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，对行业危害消费者利益行为进行自律惩戒，将

专业委员会建设成为行业间、消费者与银行保险机构间有效沟通交流的平台。

（二）银行保险监管机构应当定期或不定期听取消费者权益保护专业委员会工作汇报，对委员会年度工作安排提出指导性意见。

（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。

消费金融公司、汽车金融公司，专业保险代理机构、保险经纪机构、保险公估机构根据实际情况和需要，参照本意见执行。

（此件请各银保监局筹备组发至辖内各分局及地方

银行保险法人机构、外国银行分行)