

## 强化消费者权益保护 银行保险机构消费者权益保护管理办法正式出台

12月30日，银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（以下简称《管理办法》），自2023年1月1日起施行，主要关注点如下：

第一，《管理办法》的正式发布旨在保护金融消费者的合法权益，维护公平公正的金融市场环境。中国拥有世界上单一市场数量规模最大的银行保险机构消费者。仅从2022年6月末个人手机银行开通户数的数据看，工、农、中、建四大国有银行累计已开通个人手机银行共计15.93亿户。同时，我国保险消费者数量庞大，超3亿人购买长期人身保险。在拥有规模庞大的金融市场的同时，我国银行保险消费市场仍存在一些问题，如消费者和社会舆论反映较强的“霸王条款”、“滥收费”、保险理赔难、个人信息安全难以保障等。《管理办法》积极回应了消费者的诉求，为银行保险业设置了监管红线。此外，国内银行保险机构消费者权益保护意识有待进一步提高，要懂法守法、依法经营，切实将消费者权益保护意识融入经营的全流程和业务的各环节中。

第二，《管理办法》是对《银行保险机构消费者权益保护管理办法（征求意见稿）》的进一步完善。在历经超半年的公开征求意见后，本次《管理办法》着重就一些热点问题进行了说明：一是强调要全过程公平、公正、诚信对待消费者，将消费者权益保护融入企业文化，贯穿业务各环节。二是明确银行保险机构董事会对消费者权益保护工作承担最终责任，并应当设立消费者权益保护委员会。将消费者权益保护工作纳入银行保险机构高级管理层的工作体系中。三是引导银行保险机构积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷。四是建立常态化、规范化的消费者权益内部审计机制。五是规范线

上业务，包括加快线上无障碍建设、线上格式条款获取个人信息不得设置默认同意选项等。

**第三，《管理办法》的正式发布夯实了银行保险领域消费者保护的制度基础，压实了各方责任。**《管理办法》共8章57条，明确了银行保险机构及监管机构等各方责任。**在银行保险机构责任方面**，要求银行保险机构从构建消费者权益保护机制，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，建立消费者权益保护的审查制度，构建诚信建设长效机制，培育行业的信用意识。要求银行保险机构规范各类经营行为，保护消费者基本权益，包括：信息披露、禁止误导宣传、自主选择、公平交易、保护消费者财产安全权和依法求偿权等。要求银行保险机构加大金融宣传教育，提升消费者金融素养，要开展金融知识教育宣传，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。**在监管责任方面**，银保监会及其派出机构依法履行消费者权益保护监管职责，严格行为监管要求，营造公平有序的市场环境。银保监会指导设立纠纷调解组织，及时高效化解纠纷。银保监会针对银行保险机构消费者权益保护工作中存在的各类问题，视情节严重轻重依法采取相应监管措施。

**第四，商业银行要严格执行《管理办法》，将消费者保护融入企业文化与经营实践。**一是要高度重视《管理办法》中的新特点和新要求，系统性地跟进机制建设，包括但不限于设立消费者权益保护委员会、建立常态化、规范化的消费者权益内部审计机制和内部奖惩机制，加大对侵害消费者权益行为的处罚力度。二是要切实提高消费者服务质量。要牢固树立“以客户为中心”的理念，通过考核评价、专项审计等管理机制，着力夯实消费者权益保护基础工作，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。三是要积极参与消费者权益保护的行业管理。协助持续完善行业规则，通过行业自律、协调、宣传等方式，提高消费者权益保护水平，维护行业良好形象，形成商业银行向消费者提供高质量服务并实现稳健经营成果和健康发展态势的良性循环。

（点评人：中国银行研究院研究员 叶怀斌）

---

审稿：邵科  
单位：中国银行研究院  
联系方式：010 - 6659 4540

联系人：杜阳  
单位：中国银行研究院  
联系方式：010 - 6659 3918