



中银研究： 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全流程各环节。二是

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_50859

