



3·15 带您了解《银行保险机构消费者权益保护管理办法》

为维护公平公正的金融市场环境，切实保护银行业保险业消费者的合法权益，促进行业高质量健康发展，中国银行保险监督管理委员会令2022年第9号公布《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3月1日起施行。

该《管理办法》共8章57条，我们将以问答形式来向广大消费者介绍其意义、主要内容以及新特点和新要求。

➤ 《管理办法》出台背景、依据及意义？

该《管理办法》是根据《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》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规制定。《管理办法》的出台是银保监会在消保领域制定的第一部基础性、纲领性文件，进一步充实和完善银保监会审慎监管与行为监管并重的监管体系，夯实了行为监管体系法制基础。

➤ 银行保险机构和消费者各自应当承担怎样的责任义务？

银行保险机构：承担保护消费者合法权益的主体责任，应当通过适当程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者。

消费者：应当诚实守信、理性消费、审慎投资、依法维护自身合法权益。

➤ 对银行保险机构消费者权益保护行为实施监督管理的机构有哪些？

中国银行保险监督管理委员会（以下简称银保监会）及其派出机构依法对银行保险机构消费者权益保护行为实施监督管理。

➤ 银行保险机构对消费者权益保护工作进行了哪些规划和指导？

一、银行保险机构应当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，建立健全消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。

二、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，对消费者权益保护工作进行总体规划和指导，董事会应当设立消费者权益保护委员会。高级管理层应当建立健全消费者权益保护管理体系，确保消费者权益保护目标和政策得到有效执行。监事会应当对董事会、高级管理层消费者权益保护工作履职情况进行监督。

银行保险机构应当明确履行消费者权益保护职责的部门，由其牵头组织并督促指导各部门开展消费者权益保护工作。

➤ 银行保险机构应建立哪些机制来保障消费者的合法权益？

银行保险机构应当建立的各项消保工作机制，包括消保审查、信息披露、适当性管理、可回溯管理、个人信息保护、合作机构管控、投诉处理、纠纷化解、内部培训、内部考核、内部审计等十一项工作机制，实现了“业务类型全覆盖、业务流程全覆盖”。

➤ 消费者八项基本权益规定的内容有哪些？

针对当前我国金融消费者识别风险能力较弱、金融消费纠纷频发的现状，《管理办法》提出保障金融消费者知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权八大权益。（详见我行官网发布的另一篇文章“3·15金融消费者八项基本权益”）

➤ 《管理办法》体现了哪些新特点、新要求？

- 一、明确消费者权益保护主体责任，系统性提出体制机制建设要求。
- 二、遵循同类业务、同类主体统一标准原则，加大行政处罚力度。
- 三、治理群众反映强烈的乱象和突出问题，明确划定行为红线。
- 四、规范银行保险机构个人信息处理行为，使行业在充分发挥数据价值的同时切实保护消费者个人信息安全。

（本文内容参考自中国银保监会和中国政府网相关材料）



- ✓ 权利 责任 风险
- ✓ 共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

