

中国银监会办公厅文件

银监办发〔2016〕64 号

中国银监会办公厅关于印发 2016 年 银行业消费者权益保护工作要点的通知

各银监局,各政策性银行、大型银行、股份制银行,邮储银行,外资银行,金融资产管理公司,其他会管金融机构,银行业协会、信托业协会:

现将 2016 年银行业消费者权益保护工作要点印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。



(此件发至银监分局和地方法人银行业金融机构、外国银行分行)

2016 年银行业消费者权益保护工作要点

2016 年银行业消费者权益保护工作总体思路是：深入贯彻《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81 号，以下简称《指导意见》），全面落实全国银行业监督管理工作会议部署和《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护 解决当前群众关切问题的指导意见》（银监办发〔2016〕25 号），扎实推进银行业消费者权益保护组织体系和制度体系建设，着力解决群众关心的热点难点问题，持续开展金融知识普及宣传，努力提高银行业消费者权益保护工作有效性。

一、深刻认识和准确把握银行业消费者权益保护工作的重要意义

2015 年 11 月国务院办公厅印发的《指导意见》，把维护金融消费者权益提升到增强消费者对我国经济和金融发展的信心，维护金融体系的安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐的高度，充分体现了党中央、国务院对金融消费者权益保护的高度重视，使我国金融消费者权益保护工作能够在权益概念清晰、职责要求明确、目标任务具体的基础上，有理、有序和有力地开展和推进。认真贯彻执行国务院《指导意见》和落实全国银行业监督管理会议部署，进一步加强银行业消费者权益保护工作，认真解决好消费者关

注的热点难点问题,既是银行业金融机构实现自身可持续发展的内在需要,更是监管部门践行为民监管理念的重要体现。各银监局和银行业金融机构要将加强和改进消费者权益保护工作作为巩固党的群众路线教育实践活动、“三严三实”教育活动成果和深入开展“学党章党规、学系列讲话、做合格党员”学习教育活动的重要内容,进一步增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,不断提升维护群众利益的意识和能力。

二、健全完善消费者权益保护制度体系

(一)梳理完善工作制度。银行业金融机构要以《指导意见》提出的保障银行业消费者八项权益为核心要义、金融机构行为规范为指导准则,全面梳理和充实完善各项业务制度和管理制度,确保《指导意见》的工作要求贯穿银行业金融机构战略政策、执行实施、业务经营和监督审查全过程,覆盖各项业务流程和管理活动;同时,制订本机构消费者权益保护工作准则或办法,以及配套的实施细则和业务条线操作规程,完成消费者权益保护制度目录,逐步推进消费者权益保护制度的体系化和规范化建设。

(二)强化经营行为管理。银行业金融机构要根据最新监管要求,及时充实、更新、完善并制度化重点领域的业务流程、操作标准和员工行为规范,切实加强业务经营行为管理。在零售业务领域,尤其是直接面向银行业消费者提供服务的业务环节,要严格落实《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护 解决当前群众关切问题的指导意见》,制订理财产品销售专区管理制度,结合

专区销售“双录”要求,补充、修订相应的经营管理和内部控制制度;完善代销业务授权经营、合作机构和产品准入管理制度;加强柜面业务流程控制,完善并严格落实开户、对账、现金收付、资金汇划、客户信息管理、印章凭证管理等业务环节的授权、控制和监督制度。

三、推动完善消费者权益保护工作体系

(一)完善工作架构。银行业金融机构要根据《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护 解决当前群众关切问题的指导意见》要求,尽快设立专门的消费者权益保护委员会,制定明确的议事决策规程,确保将保护消费者合法权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中;在法人机构层面组建独立、权威和专业的消费者权益保护专职部门,提升对全行消费者权益保护工作的督促和指导力度,加大消费者权益保护工作资源投入。工作体系完整性及有效性将作为今年银行业金融机构消费者权益保护考核评价的重点内容。

(二)加强内部考核评价。银行业金融机构要进一步充实和完善内部消费者权益保护工作考核评价办法,并纳入到综合经营绩效考核评价体系,提高占比权重,有效监督各级机构和从业人员严格落实消费者权益保护工作各项要求。完善内部监督制约机制,充分发挥内部审计在提升消费者权益保护工作质效方面的作用,对工作要求落实不力的分支机构和相关业务条线实施严肃问责。健全涉及消费者权益保护工作的事前协调和管控机制,在产品和

服务设计开发、定价管理以及协议制定等环节增强消费者权益保护职能部门的参与程度和准入审批权威性。

各银监局要将辖内法人银行业金融机构消费者权益保护工作的制度体系和工作体系建设作为 2016 年强化消费者权益保护工作基础建设的重要任务,纳入日常监管,强化督促落实,确保上述监管要求真正政策落地、目标落实。

四、进一步完善监管体系,努力提升监管质效

(一)发挥监管合力。各级监管部门要积极发挥监管联动的合力增效作用,推动银行业消费者权益保护与日常监管深度融合。要通过监管考核评价体系的修改完善,进一步明确考核评价实施各环节中消费者权益保护职能部门和机构监管部门的职责定位、工作内容、协作机制和具体参与方式;通过强化考核评价结果运用,积极推动银行业金融机构消费者权益保护考核评价结果与监管评级体系、非现场监管、现场检查及其他日常监管手段相结合,对考核评价中发现的重大问题及时通报,通过日常监管督促银行业金融机构切实提升消费者权益保护工作质效。

(二)改进和完善考核评价体系。适时更新考核指标及权重设置,探索增加动态指标模块,将银行业金融机构落实《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护 解决当前群众关切问题的指导意见》情况及效果纳入年度考核评价内容,提升考核评价内容与最新监管政策要求的匹配程度,引导银行业金融机构尽快建立符合银行业消费者权益保护要求的制度体系,促进监管机构的

监管目标和监管行为与银行业金融机构的经营目标和经营行为深度融合。

五、注重解决群众关切热点难点问题

(一)是进一步完善银监会系统消费者投诉处理流程。对消费者投诉处理程序进行深入研究,修订完善《银监会消费者投诉处理工作规程》(银监办发[2013]11号),根据《银监会机关监管运行操作规程(试行)》(银监发[2015]6号)以及《关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的意见》(银监办发[2015]184号),对受理分类、转办机制等作出调整,同时加强对银行业金融机构投诉数据的收集及统计分析,进一步提高消费者投诉处理的工作效率。

(二)督促落实理财产品和代销业务销售管理要求。督促银行业金融机构在营业网点加强产品信息披露,严格在专门区域销售自有理财产品与代销产品,并在2016年底前完成销售专区内电子监控系统的安装配备工作,实现自有理财产品与代销产品销售过程全程同步录音录像。各银监局和银行业金融机构要把推进专区销售和“双录”作为2016年行为监管的重点内容,并按季度向银监会消保局报送工作开展情况。银监会将对此项工作开展情况进行现场督查,并于下半年组织开展对部分股份制银行的现场检查,跟踪核实银行业金融机构落实组织体系和制度体系以及销售专区实行“双录”的执行情况。各银监局应结合当地实际情况对地方法人机构开展督促落实工作并完成核查报告。

(三)强化金融机构行为监管。各级监管部门要把消费者权益

保护纳入日常监管内容,包括持续的非现场监管和组织开展专项现场检查,及时采取有效措施,纠正银行业金融机构损害消费者权益的各种行为。银行业金融机构应在各个环节加强消费者信息保护,规范服务收费行为,严格执行授信业务管理规定,主动提升服务消费者的意识和水平,特别是提高对农民工、残障人士、下岗失业者以及老年人等特殊群体的服务水平。

六、提升金融知识宣传教育成效

(一)加强公众咨询服务。开展公众金融知识需求调查,准确把握金融知识宣传重点和宣传形式,适时启动公众咨询网站、手机应用及咨询电话建设,提高宣传教育的针对性和实效性。推进机关公众教育服务区升级改造工作,建立健全公众教育服务区运行管理和内容更新制度,开展派出机构消费者权益保护服务区建设和管理调研,适时出台银监会系统消费者权益保护服务区管理规范。督促银行业金融机构通过官方网站、客服电话、网上银行、短信微信、营业网点等渠道,向公众提供更加便捷和人性化的咨询服务,并及时回应公众关注热点,努力营造良好的银行业消费者关系,积极履行社会责任。

(二)提升宣传活动效果。继续组织开展“金融知识进万家”活动,通过进一步统一宣传主题、强化工作同步部署,提升全行业宣传活动的影响力,彰显银行业履行社会责任的坚定决心。加强全行业统一宣传和各银行业金融机构持续宣传的统筹协调,督促银行业金融机构加强金融知识宣传普及常态化工作安排,通过制定

计划、确保人力财力保障、定期评估、年度总结等方式,鼓励银行业金融机构创设金融知识宣传活动品牌,并加强与监管部门、政府部门及行业协会的配合,确保宣传普及工作有序开展。

(三)丰富常态化宣传内容。银监会各级派出机构要统筹协调辖内银行业金融机构宣传资源,在广播电视、报刊杂志、门户网站、微博微信等媒体上开展常态化金融知识宣传普及,宣传形式应灵活多样,宣传内容应贴近公众实际需求。推动银行业金融机构继续加强营业网点金融知识宣传服务区建设,丰富宣传资料内容和形式,将其作为提高客户服务体验的重要组成部分,充分发挥银行网点金融知识宣传普及主渠道作用。针对消费者反映较为集中的安全用卡、信用卡收费、银行理财、代销业务等问题,要及时总结关注及咨询热点问题,探索通过业务办理前推荐消费者阅读知识单页等形式,保障消费者的知情权,预防和减少纠纷的发生。

(四)强化评估激励。加强对银行业金融机构金融知识宣传普及工作的总结评估,进一步丰富和细化定量分析,增强分析评估结果的可比性,并在行业内和辖区内进行通报。探索建立对金融知识宣传普及活动优秀项目、先进单位和先进个人的正面激励机制,对表现突出的先进单位、先进个人和最佳创意进行表彰,引导银行业金融机构、高管人员及全体从业人员不断提高对金融知识宣传普及工作的重视程度,努力形成全行业共同参与宣传普及金融知识的良好氛围。强化工作统筹协调,通过推行工作项目牵头负责制,充分发挥银监会派出机构和银行业金融机构的各自优势,并将

其作为金融知识宣传普及工作总结评估的重要依据。

七、加大消费者权益保护工作教育培训力度

通过“以会代训”、“专题互动”等形式,加大银监会系统和银行业金融机构的培训和工作交流力度,同时丰富培训内容,积极尝试引入金融创新、法律、心理学、社会组织等方面的培训内容,不断提升消费者权益保护工作队伍业务能力和综合素质。督促银行业金融机构将消费者权益保护培训列入员工常规化培训内容,通过竞赛、考核、评优等手段,进一步调动员工参与学习的积极性和主动性。

内部发送：消保局、政研局、审慎局、检查局、法规部、普惠金融部、信科部、创新部、政策银行部、大型银行部、股份制银行部、城市银行部、农村金融部、外资银行部、信托部、非银部、处非办、宣传部。
(共印 25 份)

联系人：田新宽

联系电话：66279644

校对：田新宽

中国银监会办公厅

2016 年 3 月 29 日印发
