

# 中国银保监会办公厅关于开展银行保险机构 侵害消费者权益乱象整治工作的通知

银保监办发〔2019〕194号

各银保监局，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：

为提升银行保险机构消费者权益保护工作水平，营造公平公正的市场秩序，切实维护银行保险消费者合法权益，决定组织银行业保险业开展侵害消费者权益乱象整治工作。现将有关事项通知如下：

## 一、提高思想认识

各银行保险机构和各银保监局要准确把握习近平总书记在全国金融工作会议上关于加强行为监管的重要讲话精神，充分认识到消费者权益保护是贯彻落实以人民为中心的发展思想的集中体现，整治侵害金融消费者权益乱象是防范和化解金融风险的重要环节。要以深化整治侵害消费者权益乱象为重要抓手，正视问题，坚持问题导向，真刀真枪解决问题，切实维护金融消费者合法权益，为提升人民群众获得感和幸福感提供重要保障。

## 二、明确整治重点

本次侵害消费者权益乱象整治的重点是：以规范经营行为、保护消费者合法权益为目标，以《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）为依据，以相关法律法规为准绳，排查本机构、本单位、本地区存在的突出问题。整治工作中，要密切结合自身实际，对照附件1所列表现形式，有什么排查什么，查实什么整治什么，有

什么问题解决什么问题。在全面排查的基础上，逐项列出问题清单并对照整改。

### **三、强化整治问责**

本次整治工作以银行保险机构自查为主，监管部门适时开展督导和抽查。银行保险机构对机构自查和监管抽查发现的问题要逐一建档立案，严格自查自纠，一次性问责到位。对于违反银行业保险业内部规章制度的问题，要依规处理；对于违反银行业保险业监管法规的问题，要依法处罚；对开办的不当业务、存在的不当销售行为，要立即叫停或纠正，出现侵害消费者权益问题的要问责到人；对于涉及违法犯罪的问题，要移送司法机关惩处。对于机构自查发现并及时纠正的问题，监管部门将从轻、减轻或不予处罚；对于自查不力，隐瞒不报的机构，监管部门发现后将严肃追责并处罚。

### **四、落实机制整改**

各级监管部门要督促银行保险机构深入剖析本次整治发现的问题，查找问题根源，弥补制度短板，完善治理体系，建立长效机制。一是落实主体责任。各银行保险机构要压实深化整治侵害消费者权益乱象的主体责任。董事会担负起最终责任，董事长是第一责任人，高管层担负起执行责任，监事会担负起监督责任，上级机构担负起管理责任，真正使责任落实到位，落实到人。二是完善体制机制。各银行保险机构要加强顶层设计，缺什么补什么，完善产品服务管理、投诉管理、信息保护、内部考核等制度办法，强化制度的持续执行力和刚性约束力。三是强化担当作为。各银行保险机构要通过此次问题排查整改，强责任，硬制度，规范行为，全面提升消保工作水平。

### **五、加强组织领导**

本次整治工作综合性强，排查要求明确具体，各单位要高度重视，周密安排，精心组织，确保全业务覆盖、全员工

参与。各银行保险机构和各银保监局要成立专项工作组，制定专门工作方案，层层推进落实。

（一）自查整改阶段。2019年10月—11月，各银保监局组织辖内各银行保险机构按照整治工作要点认真开展对照自查，在自查基础上积极完成整改。各银行保险机构应于11月30日前完成自查整改工作并书面报告辖区银保监局。

（二）监管抽查阶段。2019年10月—12月，各银保监局根据辖区情况，针对重点机构和重点业务，适时开展监管抽查。

（三）总结汇报阶段。各银保监局应于2019年12月15日前，向银保监会消保局报送侵害消费者权益乱象整治工作报告，报告内容应包括组织实施、机构自查情况、监管抽查情况、行政处罚情况和工作建议等内容，并填报相关表格（详见附件2）。

附件：1. 银行业保险业侵害消费者权益乱象的表现形式  
2. 银行保险机构侵害消费者权益乱象整治工作  
统计表

中国银行保险监督管理委员会办公厅

2019年9月24日