

银保监发〔2021〕24号

各银保监局，各大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、理财公司，各保险集团（控股）公司、保险公司：

《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》已于2021年6月8日经中国银保监会2021年第7次委务会议通过，现印发给你们，请遵照执行。

中国银保监会

2021年7月5日

（此件发至银保监分局和地方法人银行保险机构）

## 银行保险机构消费者权益保护

### 监管评价办法

#### 第一章 总则

**第一条** 为科学评价银行保险机构消费者权益保护工作质效，督促银行保险机构依法合规经营，切实维护银行业保险业消费者合法权益，依据《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》等法律法规，制定本办法。

**第二条** 银行保险机构消费者权益保护监管评价（以下简称消保监管评价）是指中国银行保险监督管理委员会（以下简称银保监会）及其派出机构根据日常监管和其他相关信息，对银行保险机构消费者权益保护工作开展情况和整体状况作出综合评价的监管过程。

**第三条** 消保监管评价对象为在中华人民共和国境内依法设立的向消费者提供金融产品或服务的银行保险机构。

**第四条** 消保监管评价是银行业保险业行为监管的重要组成部分，应充分体现行为监管的特点和要求，兼顾机构体制机制建设和具体操作执行，将定性和定量评价有机结合，遵循依法依规、客观公正、科学规范、突出重点的原则。

## 第二章 评价要素和等级

**第五条** 消保监管评价要素包括“体制建设”“机制与运行”“操作与服务”“教育宣传”“纠纷化解”5项基本要素和“监督检查”1项调减要素。5项基本要素总权重为100%。

（一）体制建设。主要评价银行保险机构消费者权益保护工作相关公司治理和组织架构建设等情况。该要素权重为10%。

（二）机制与运行。主要评价银行保险机构消费者权益保护工作机制建设和运行情况，包括消费者权益保护审查、信息披露、个人信息保护、内部培训、内部考核、内部审计等。该要素权重为 25%。

（三）操作与服务。主要评价银行保险机构日常经营和服务中对消费者权益保护有关要求的落实情况，包括但不限于营销宣传、适当性管理、销售行为管控、合作机构管理、服务质量与收费等。该要素权重为 30%。

（四）教育宣传。主要评价银行保险机构消费者教育宣传总体安排、集中教育宣传活动、常态化消费者教育工作开展情况等。该要素权重为 10%。

（五）纠纷化解。主要评价银行保险机构投诉管理、投诉数量以及纠纷多元化解机制落实情况。该要素权重为 25%。

（六）监督检查。根据银行保险机构消费者权益保护现场检查、举报调查、投诉督查、复议诉讼情况以及日常舆情、重大负面事件和机构相关整改落实情况进行调减，幅度不超过总权重的 25%。

**第六条** 消保监管评价各要素下设若干评价指标。银保监会根据行为监管特点，立足行业发展和消费者权益保护工作实际，对消保监管评价要素下设的具体评价指标进行动态调整。

**第七条** 消保监管评价计分包括：指标得分、要素得分和总体得分。

（一）指标得分。针对每一评价要素中的不同评价指标评分。在指标得分区间内，根据工作开展情况确定得分。

（二）要素得分。每一评价要素得分为该要素下不同评价指标得分之和。

（三）总体得分。评价总体得分为 5 项基本要素得分和 1 项调减要素得分加总之和。

**第八条** 消保监管评价总分值为 100 分，最小计分单位为 0.1 分。根据最终总体得分，消保监管评价结果分为四个等级。等级数字越大表示机构消费者权益保护工作存在的问题越多，需要越高程度的监管关注。

消保监管评价总体得分在 90 分(含)以上为一级；75 分（含）至 90 分为二级，其中：85 分（含）至 90 分为二级 A，80 分（含）至 85 分为二级 B，75 分（含）至 80 分为二级 C；60 分（含）至 75 分为三级，其中：70 分（含）至 75 分为三级 A，65 分（含）至 70 分为三级 B，60 分（含）至 65 分为三级 C；60 分以下为四级。

### 第三章 职责分工和操作流程

**第九条** 消保监管评价周期为一年，评价期间为评价年度1月1日至当年12月31日。年度监管评价工作原则上应于评价期间结束后5个月内完成。

**第十条** 银保监会负责组织、督导全国银行业保险业消保监管评价工作，并对直接监管的银行保险法人机构开展评价。

**第十一条** 银保监会派出机构按照属地监管原则，负责对辖内银行保险法人机构和一级分支机构开展消保监管评价，并将一级分支机构的评价结果和同类机构排名报送相关法人监管机构消费者权益保护职能部门。

**第十二条** 消保监管评价流程包括：方案制定、机构自评、评价实施、档案归集。

**第十三条** 银保监会每年根据消费者权益保护监管工作重点、银行保险机构消费者权益保护工作开展情况等因素，制定年度消保监管评价方案，明确当年消保监管评价具体指标、评分细则和具体时间安排等内容。

年度消保监管评价方案原则上于评价年度结束前发布。

**第十四条** 机构自评。根据银保监会年度消保监管评价方案，银行保险机构就5项基本要素开展自评，

全面客观评价本机构消费者权益保护工作整体效果，将自评结果和每项评价指标自评所依据的证明材料报送相关监管机构。

**第十五条** 评价实施。银保监会及其派出机构开展消保监管评价，应全面收集信息，客观分析评价，参考自评情况，形成评价结果。

（一）收集信息。银保监会及其派出机构开展消保监管评价应收集的信息包括：日常监管过程中掌握的与消费者权益保护工作相关的非现场监管和现场检查信息，消费者投诉及处理情况，消费者权益保护相关举报、复议、诉讼、案件以及日常舆情、重大负面事件等信息，银行保险机构报送的自评情况及相关证明材料，行业组织等相关机构关于行业服务质量的评测情况，消保监管评价相关的其他信息。

（二）综合分析。银保监会及其派出机构应结合所掌握的消费者权益保护工作相关的各类信息，进行全面、客观分析，对每项评价要素和指标做出综合评估，形成评价结果。必要时，可以通过现场调查、抽查、监管会谈等方式进行核查。

（三）确定结果。银保监会及其派出机构应综合银行保险机构法人及各一级分支机构的评价结果，将

一级分支机构平均得分和法人评价得分按 40%和 60% 进行加权平均，得出银行保险机构的总体得分。

银行保险机构自评得分严重偏离 5 项基本要素监管评价得分的，将视当年同类机构平均偏离情况扣减总体得分。

（四）结果通报。银保监会及其派出机构应适时总结辖内银行业保险业消保监管评价总体情况，在行业内通报，并可通过会谈、监管会议、监管通报等形式向被评机构通报评价结果。

银行保险机构不得为广告、宣传、营销等商业目的将评价结果对外披露。

**第十六条** 档案归集。消保监管评价结束后，银保监会及其派出机构应对评价过程中生成的重要信息做好归档工作。

#### 第四章 评价结果及运用

**第十七条** 银保监会及其派出机构应当充分利用消保监管评价结果，将其作为制定消费者权益保护监管政策与工作规划的重要依据，以及配置监管资源和采取监管措施的重要参考，深入分析银行保险机构消费者权益保护工作存在的问题及其成因，督促银行保险机构对发现的问题及时整改。

**第十八条** 评价结果。

（一）评价结果为一级，表明机构消费者权益保护工作在行业内处于领先水平，对消费者权益保护工作的重要性有充分认识，消费者权益保护工作组织架构健全，各项工作机制运行顺畅，能够保障在经营管理和业务环节中落实消费者保护理念和要求。

（二）评价结果为二级，表明机构消费者权益保护工作在行业内处于中等水平，消费者权益保护工作组织架构比较合理，各项工作机制基本能够保障在大部分经营管理和业务环节中落实消费者保护理念和要求，但工作存在一定不足，需予以改进。

（三）评价结果为三级，表明机构消费者权益保护工作在行业内处于偏下水平，消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在较大问题，经营管理和业务环节中消费者权益保护理念和要求落实不到位，需要及时采取措施提高体制机制执行力，弥补工作缺陷。

（四）评价结果为四级，表明机构消费者权益保护工作在行业内处于落后水平，消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在严重问题，难以保障在经营管理和业务环节中落实消费者权益保护要求，侵害消费者合法权益事件屡次发生，必须立即全面检视问题，采取有效措施进行整改。

**第十九条** 评价结果通报后,银行保险机构应当针对自身消费者权益保护工作存在的问题和缺陷,研究整改措施、提出整改方案。

评价结果为三级和四级的机构,应于收到评价结果后尽快形成整改计划,并于90日内向相关监管机构提交整改情况进展报告。对于短期内难以完成的整改工作,银行保险机构应当制定阶段性整改台账,有序推进。

**第二十条** 银保监会及其派出机构应当根据消保监管评价结果,依法对银行保险机构采取差异化监管措施。

(一) 对评价结果为一级的机构,应指导督促其加强日常经营行为管理,有效防范操作风险。

(二) 对评价结果为二级的机构,应关注其消费者权益保护工作薄弱环节,通过窗口指导、监管谈话等方式督促其加强日常经营行为管理,有效防范操作风险。

(三) 对评价结果为三级的机构,除可采取对二级机构的监管措施外,还可视情形依法采取下发风险提示函、监管通报、责令限期整改、责令内部问责等方式要求其强化消费者权益保护体制机制建设和执行,必要时公开披露其不当行为。

（四）对评价结果为四级的机构，除可采取对三级机构的监管措施外，对于整改措施不力或到期仍无明显整改效果的机构，可根据有关法律法规，依法在开办新业务、增设分支机构等方面采取相关监管措施。

对于评价结果为三级及以下或同类机构中排名持续下降的机构，银保监会及其派出机构应增加现场检查频率，并要求机构进一步提高消费者权益保护内部考核在其综合绩效考评体系中的权重。

## 第五章 组织保障和工作要求

**第二十一条** 银保监会及其派出机构消费者权益保护职能部门负责牵头开展消保监管评价工作，包括：

- （一）组织实施消保监管评价具体工作；
- （二）对下辖派出机构的消保监管评价工作进行指导和监督；
- （三）整理消保监管评价档案，做好归档工作；
- （四）根据评价结果对银行保险机构采取后续监管措施；
- （五）其他有关消保监管评价的工作。

**第二十二条** 银保监会及其派出机构其他相关部门就消保监管评价工作提供有关信息、资料和建议，并配合消费者权益保护职能部门，根据评价结果对银行保险机构采取后续监管措施。

**第二十三条** 银保监会派出机构可根据工作需要，成立消保监管评价工作委员会，对本级派出机构的评价工作进行指导和监督，并通过会议或传签的形式确定评价结果。

**第二十四条** 银行保险机构应当真实、准确、完整地提供消保监管评价所需数据以及相关材料。

银行保险机构提交虚假材料的，银保监会及其派出机构应根据具体情节和性质，按照《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国保险法》相关条款进行严肃处理。

**第二十五条** 消保监管评价应积极利用信息化手段，搭建监管评价信息系统，依托系统集中统一开展数据收集、指标统计、数据分析、结果运用等工作，增强规范性和准确性。

**第二十六条** 银保监会派出机构应及时将辖内银行保险机构的消保监管评价结果逐级报送上级监管机构消费者权益保护职能部门。

**第二十七条** 银保监会及其派出机构应当严格控制评价信息和资料知悉范围，做好消保监管评价信息和资料保密工作。参与消保监管评价的工作人员不得泄露评价过程中获悉的国家秘密、商业秘密、敏感信息和个人信息。

**第二十八条** 评价工作结束后,发现银行保险机构在评价期间内存在重大违法违规问题,严重侵害消费者合法权益的,银保监会及其派出机构可视情形对评价结果进行调级调档,并将调整情况逐级报送上级监管机构消费者权益保护职能部门。

## 第六章 附则

**第二十九条** 本办法规定的消保监管评价对象不包含开发银行、政策性银行、金融资产管理公司、金融资产投资公司、金融租赁公司、企业集团财务公司、货币经纪公司、省联社、贷款公司、农村资金互助社、政策性保险公司、保险集团(控股)公司、再保险公司、农业保险公司、养老保险公司、相互保险组织、保险资产管理公司、养老金管理公司和保险专业中介机构。

**第三十条** 不开展个人业务或者个人业务占比较小的外资法人银行、外国银行分行等可不作为消保监管评价对象。

**第三十一条** 截至评价年度末,开业不满2个会计年度的银行保险机构不作为消保监管评价对象。

**第三十二条** 对于农村中小银行,银保监会派出机构每年可根据工作实际,仅对法人机构开展评价,并自行确定机构覆盖范围。原则上应5年全覆盖,每年覆盖率不低于20%。

**第三十三条** 信用卡中心等持牌专营机构参照一级分支机构进行消保监管评价。

**第三十四条** 本办法由银保监会负责解释和修订。

**第三十五条** 本办法自公布之日起施行。《中国银监会关于印发银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法（试行）的通知》（银监发〔2014〕37号）、《关于印发〈保险公司服务评价管理办法（试行）〉的通知》（保监发〔2015〕75号）同时废止。

文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站