

银行保险机构消费者权益保护 合规体系建设

金融行业

消费者权益保护不只是合规成本，更是银行保险机构加强品牌建设、提高市场声誉、强化市场地位的举措。

蓬勃发展的金融消费市场，不容乐观的消费者权益保护状况

近年来，随着互联网金融、综合金融及各种跨界交叉新业态的不断发展，金融产品与服务的种类及形式层出不穷。与此同时，行业内一些侵害消费者权益的乱象也时有发生。例如银行、保险机构的代理人或业务员在向客户销售理财产品及分红保险、万能险等金融产品的过程中，存在许多迫于业绩压力或获取更多的销售回报等原因而进行虚假宣传、销售误导、夸大回报率等违规行为的现象，严重侵犯了消费者合法权益。我们从银保监会发布的监管处罚以及监管接受客户投诉两方面的角度，汇总分析了侵害消费者的主要情形，具体如下：

一、2021年前三季度银保监会对银行保险机构针对消费者权益保护问题进行处罚的事由：

所属行业	处罚事由	表现形式
保险业	<ul style="list-style-type: none"> • 违规销售（包含销售误导、未取得相关资质进行销售活动、未进行销售人员执业登记） • 虚假宣传 • 欺骗投保人 • 未出示客户告知书 • 未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率 • 拒绝承保 	<ul style="list-style-type: none"> • 拒绝为客户办理交强险承保业务，属公司拒绝承保机动车交通事故责任强制保险的行为 • 委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动的行为承担直接责任 • 销售从业人员代替客户签订保险合同 • 公司制作并向客户出示的客户告知书，缺少被代理保险公司的营业场所、业务范围、联系方式等基本事项信息
银行业	<ul style="list-style-type: none"> • 隐瞒和合同/产品/报表等相关的重要信息 • 理财业务不合规（包括但不限于信息登记不及时、信息披露不合规、未反应真实数据、违规调整产品收益、未严格执行理财投资合作机构、理财业务流动性风险管理不审慎等） • 侵犯公民个人信息 • 利用职务之便侵占客户资金 • 捆绑销售 • 质价不符 	<ul style="list-style-type: none"> • 借贷搭售或强制捆绑搭售保险产品，侵害消费者自主选择器 • 夸大产品收益、混淆自营理财和代销产品等问题 • 违反质价相符原则收取财务顾问费 • 侵害/泄露消费者信息 • 理财产品信息披露不合规并使用理财资金对接本行信贷资产；出具的理财投资清单与事实不符或未全面反映真实风险

二、中国银保监会消费者权益保护局每季度针对消费者投诉到银保监会或派出机构的情况分别对银行业及保险业进行投诉情况通报。通报从投诉总量、投诉与业务量对比情况及投诉主要事项等多维度进行了排名及分析，体现了监管机构对于消费者权益保护的重视程度。2021年前两季度银行业保险业客户投诉情况通报数量：

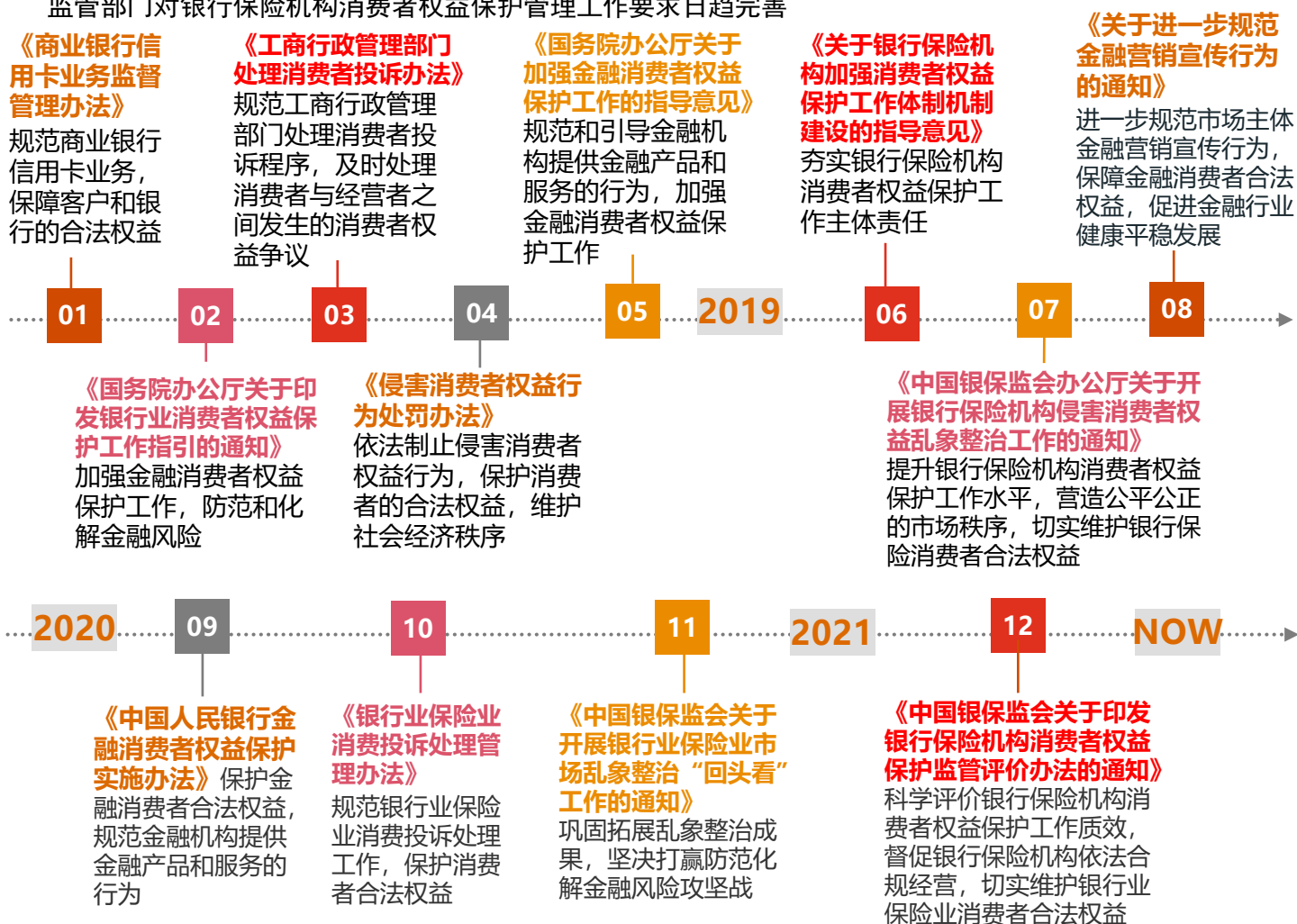
	一季度投诉（件）	二季度投诉（件）	环比增长
银行业	78,414	84,424	7.66%
保险业	37,892	47,005	24.05%

从分析来看，保险业的投诉问题主要体现在理赔纠纷和销售纠纷。其中理赔纠纷为财产险投诉的重灾区，销售纠纷成为人身险投诉的重灾区。投诉的主要环节主要体现在虚假宣传、违规销售、未严格执行经批准或备案的保险条款、保险费率等。银行业的投诉问题主要体现在信用卡、个人贷款、理财产品几个领域。其中信用卡业务为投诉的重灾区，投诉环节主要体现在诱导持卡人办理分期产品、违规获取用户信息、额度突降、暴力或不正当催收等原因。

监管督促银保机构承担消费者权益保护工作上的主体责任

针对层出不穷的银行保险机构侵害消费者权益的问题，监管机构一方面不断加大查处的力度以起到惩戒和警示的作用，另一方面政府和有关监管部门也在法律法规框架下不断完善监管制度和准则，力促银行保险机构从机制上进行完善，把消费者权益保护融入到日常管理、融入到产品和服务过程中。国务院办公厅、全国人大常委会、中国人民银行、银保监会等监管机构陆续出台了若干全国性规章制度，从全方面、多维度对金融机构的必须性和禁止性行为做出明确规定和限制，要求银行、保险机构切实承担消费者权益保护的相关管理职能。除此之外，监管在于消费者权益保护相关的各个重点工作领域，如营销宣传、信息安全、投诉处理等，也提出了细化的监管要求，全面地完善了金融消费者权益保护的监管体系。

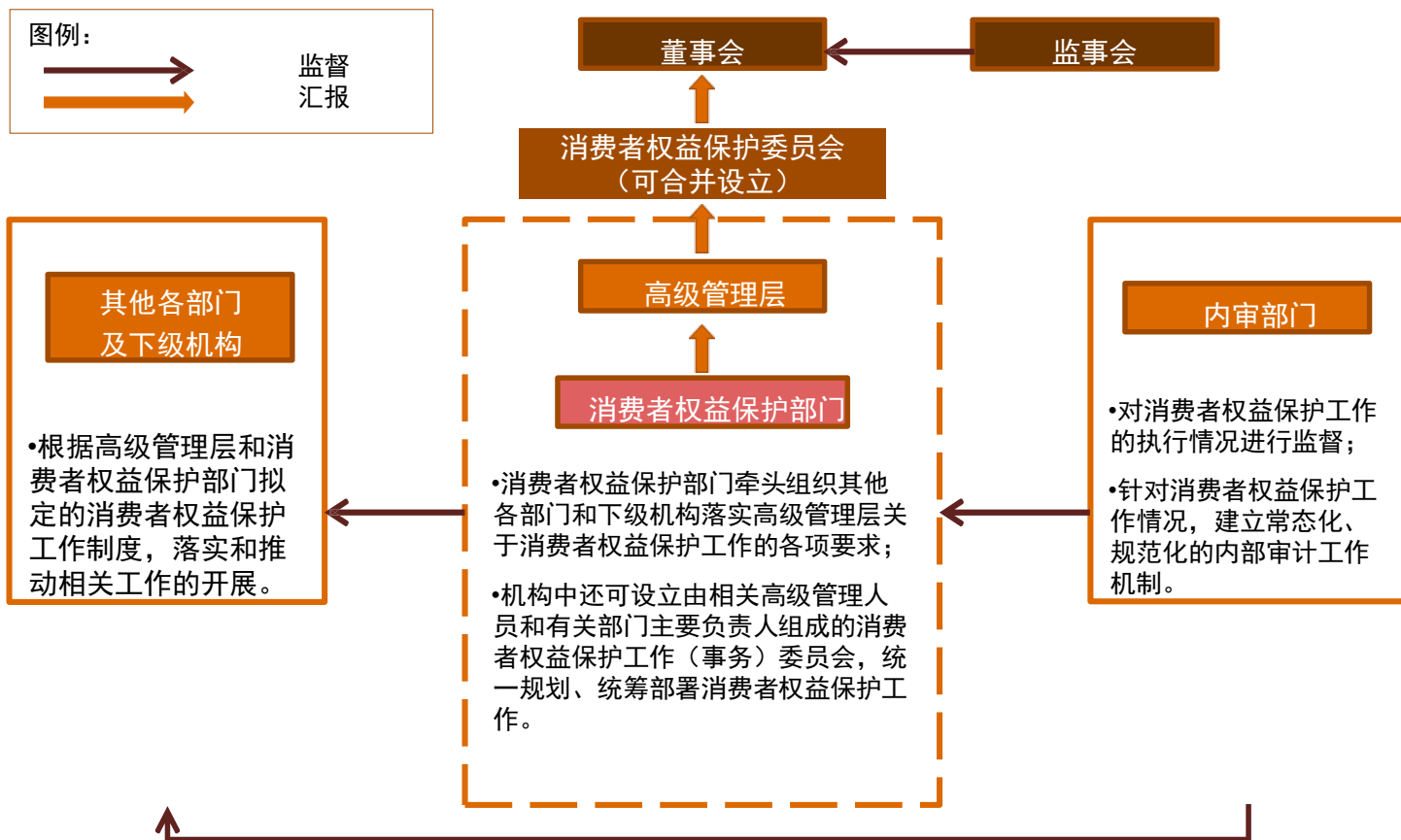
监管部门对银行保险机构消费者权益保护管理工作要求日趋完善



*金融消费者权益保护监管法规发展历程

根据《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》，银行保险机构应当建立正式的消费者权益保护管理架构，将消费者权益保护融入公司治理各个环节。

图1——消费者权益保护的管理组织架构示例



建设和优化消费者权益保护制度和流程，确保消费者权益保护主体责任落实到日常工作机制中

《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》对金融机构的制度建设提出了新的要求，金融机构至少建立健全以下消费者权益保护制度：

- 消费者权益保护决策执行与监督机制——金融机构应建立完备的消费者权益保护产品和服务审查、内部考核、信息披露、投诉管理、金融知识宣传教育、突发事件应对等工作机制，发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用。
- 完善消费者权益保护内部考核机制——金融机构应制定消费者权益保护内部考核办法，更新完善内部考核指标和实施方案，将消费者权益保护内部考核结果纳入机构综合绩效考评体系、问责体系和人力资源管理体系。
- 消费者权益保护审查机制——金融机构需建立专门的消费者权益保护审查制度，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等内容，将消费者权益保护审查纳入机构风险管理和内部控制体系。
- 消费者权益保护信息披露机制——金融机构需建立完善的消费者权益保护信息披露管理制度，机构消费者权益保护信息披露需充分考虑消费者需求，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则。



根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管要求，金融机构应将监管要求匹配到公司的产品、流程、环节及责任部门，以识别高风险领域，并结合公司管理要求制定对应的管控措施。

针对每个产品全流程进行消费者权益保护风险评估（示例）

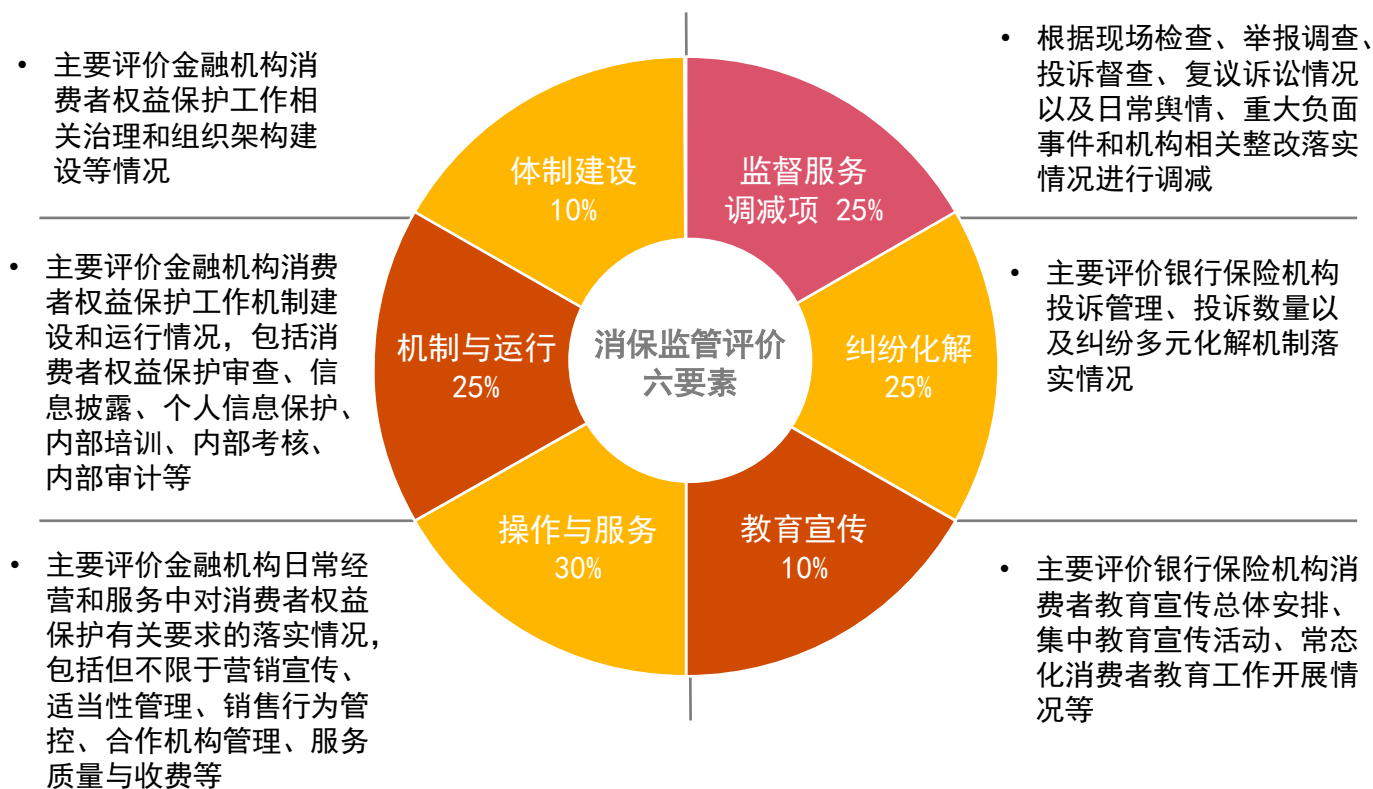
核心业务流程	关注领域	重要风险	监管要求
事前-产品设计	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 产品设计是否合规 ✓ 产品设计审核流程是否完善 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 是否强制绑定/搭售产品 ✓ 产品设计人员考核、激励措施是否合理 ✓ 管理制度是否完善 	《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》
事中-产品的销售与宣传	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 销售人员行为规范 ✓ 销售人员考核管理 ✓ 销售人员档案管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 是否在产品和服务推介过程中主动向消费者真实说明服务的性质、收费情况、合同主要条款等内容 ✓ 是否存在欺诈性、误导性宣传 ✓ 销售人员考核、激励措施是否合理 ✓ 是否集中开展并持续进行产品和服务宣传培训 	《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》
事后-客户服务	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客户投诉流程管理 ✓ 投诉跟踪及档案管理 ✓ 消费者信息管理 ✓ 消费者权益保护工作的审查及评价 ✓ 上报及披露 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客服未经过恰当培训，未能合理有效处理客户投诉 ✓ 对消费者权益保护工作的内部规章和外部监管要求落实不力的，是否强化了责任追究 ✓ 是否根据对消费者合法权益造成侵害的严重程度或危害程度（如违规获取/使用客户信息、不正当/暴力催收、额度突降、理赔纠纷等），采取必要的处罚措施，以确保消费者权益保护工作各项规定得以落实 ✓ 内审部门是否定期对消费者权益保护工作制度建设及执行情况进行审查和评价 ✓ 是否主动监测并处理涉及消费者权益保护问题的重大舆情和突发事件，并及时报告银保监局 	银行保险业消费投诉处理管理办法



2021年7月16日，银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》，以“体制建设”、“机制与运行”、“操作与服务”、“教育宣传”、“纠纷化解”为5大基本要素，以“监督检查”为调减要素，并设4个评价等级。消保监管评价以一年为周期，评价期间为评价年度1月1日至当年12月31日。银保监会原则上将于工作评价期间结束后5个月内完成年度监管评价，故保险机构应于该时段内根据银保监会年度消保监管评价方案，就5项基本要素完成监管自评，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。

银行及保险机构需每年度进行消保的自评及接受监管评价工作，对于评价结果为三级以下或同类机构排名持续下降的机构，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。对评价结果为四级且整改措施不力的机构，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。

图2——银行保险机构消费者权益保护监管评价评分内容结构





普华永道在包括消费者权益保护在内的合规体系建设和运营方面有着成熟的方法论、完善的工具、和经验丰富的专业人才。同时，我们的专业人员也在零售银行业务、保险业务等不同的细分领域都有专注的团队。无论贵机构是出于人手的原因或是相关知识经验的缺乏，我们都能为您量身定做提供超值的服务。以下几个方面是我们在消费者权益保护领域可以为贵机构提供协助的示例：

1. 监管要求的解读、差距分析及行业对标——从常发生、难整改的问题出发，全面分析消费者权益保护管理中存在的问题，从而更好的识别日常运营过程中存在的差距

- 通过分析投诉情况，识别频繁发生客诉的业务及环节，以及对相关部门的访谈，进一步分析客诉事件的根因。
- 结合现状分析进行全生命周期评估，针对选择重要的产品及业务环节，进行独立的分析评估。
- 对标监管要求及行业通用做法，形成差异分析报告，包括治理架构、组织架构、职责体系及外规内化机制等领域。

2. 消费者权益保护机制的建设与评估——从发生问题的根因出发，评估机制建设中存在的问题并提出管理建议

- 根据成熟度模型，结合消保监管的定位及业务和市场战略，确定消保合规管理体系建设目标。
- 根据目标及定位，结合问题整改优先级清单，资源分配情况，从组织、制度、工作机制、系统建设等方面全面制定消保合规管理体系中长期规划。
- 结合中长期发展规划，将整改工作分配到人、分配到岗，并与管理层确认实施计划和指标设定的合理性。

3. 消费者权益保护自评辅导咨询——以独立的视角全面客观进行评估，以评价为手段，持续体系优化

- 结合相关产品及市场战略、监管评价指标及评分标准，设计自评方案；针对重要领域协助机构进行自评并检视体系建设效果。
- 对照体系建设的分阶段实施方案，制定各部门整改评估的标准及方法，并协助推动部门进行自我评价，落实主体责任。
- 基于消保管理监管评价机构自评情况、各部门落地实施评价结果，综合评估体系建设整体实施效果，并结合回检情况、当年工作重点及监管关注，及时更新、调整消保合规体系构建的实施计划。

4. 消费者权益保护工作信息化、自动化——增加消保工作的透明度、工作效率和效果，深度挖掘问题的根源和持续改进的机会

- 结合客服系统，建立或完善消费者投诉管理系统，整合数据要求，实现客诉及争议事件的全环节线上跟踪管理及统计报告，为整改、考核评价和责任追究提供支持。
- 建立消费者权益保护工作计划、执行、评价、报告等信息化系统。



联系我们

如果你的客户在以上领域面临相关挑战或需要我们的服务，欢迎与我们联系：

杨丰禹

金融行业主管合伙人
普华永道中国风险与控制服务
philip.yang@cn.pwc.com
+86 (755) 8261 8186

南区

丘振球

金融行业合伙人
普华永道中国风险与控制服务
michael.qiu@cn.pwc.com
+86 (20) 3819 2325

刘晓莉

金融行业副总监
普华永道中国风险与控制服务
ashley.liu@cn.pwc.com
+86 (755) 8261 8441

中区

王润

金融行业合伙人
普华永道中国风险与控制服务
speed.wang@cn.pwc.com
+86 (21) 2323 3550

陈彦

金融行业合伙人
普华永道中国风险与控制服务
eric.y.chen@cn.pwc.com
+86 (21) 2323 2307

北区

梁震

金融行业合伙人
普华永道中国风险与控制服务
zhen.liang@cn.pwc.com
+86 (10) 6533 5979

刘翰林

金融行业合伙人
普华永道中国风险与控制服务
harrison.liu@cn.pwc.com
+86 (10) 6533 5206

本文由普华永道中国金融行业风控及合规服务主管合伙人杨丰禹，副总监刘晓莉，高级顾问刘兰瑞，钟雅欣联合编撰完成，如有任何问题，欢迎联系及反馈：rena.l.liu@cn.pwc.com

© 2021 普华永道版权所有。普华永道系指普华永道在中国的成员机构、普华永道网络和/或其一家或多家成员机构。每家成员机构均为独立的法律实体。详情请见www.pwc.com/structure。

免责声明：本文章中的信息仅供一般参考之用，不可视为详尽说明，亦不构成普华永道的法律、税务或其他专业建议或服务。普华永道各成员机构不对任何主体因使用本文内容而导致的任何损失承担责任。

您可以全文转载，但不得修改，且须附注以上全部声明。如转载本文时修改任何内容，您须在发布前取得普华永道中国的书面同意。