

中国银保监会发布的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》自2023年3月1日起施行

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合法权益,促进行业高质量健康发展,中国银保监会制定并发布了《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。

一、《管理办法》出台的背景是什么?

党的十八大以来,在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,我国银行业保险业改革发展取得历史性的伟大成就,银行保险消费者总量不断增加,结构不断丰富多样,保护金融消费者权益成为“国之大者”,是金融业践行以人民为中心发展思想的具体体现。党的二十大报告指出,要实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益,紧紧抓住人民最关心、最直接、最现实的利益问题,着力解决好人民群众急难愁盼问题,扎实推进共同富裕。

消费者权益保护工作是金融管理工作政治性和人民性最直接的体现,银保监会高度重视金融消费者权益保护,从强化金融知识教育宣传、规范金融机构行为、完善监督管理规则、及时惩处违法违规现象等方面,建立了行为监管框架,全方位督促银行保险机构提升消费者权益保护工作水平。为贯彻落实党的二十大精神,深入体现以人民为中心的发展思想,加强现代金融监管体系,进一步完善银行业保险业行为监管制度,提升消费者权益保护体制机制建设水平,银保监会制定出台《管理办法》。

二、制定《管理办法》的总体思路是什么?

制定《管理办法》的总体思路和原则,一是既全面规范经营行为,又注重构建长效机制,从行为规范角度,全面覆盖消费者八项基本权利,同时通过要求银行保险机构将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营战略,建立完善消保审查、信息披露、适当性管理、个人信息保护、合作机构管控、消保内部考核和审计等工作机制,构筑全方位的消费者权益保护工作体系,对规范机构行为发挥长效作用。二是既督促银行保险机构合规经营、履职尽责,又引导金融消费者理性消费、诚实守信,依法维护自身合法权益,并强化金融知识教育宣传,推动诚信文化建设,为金融业高质量发展营造理性良好的市场环境。三是既着力压实银行保险机构消费者权益保护主体责任,又注重构建包括监管部门、行业协会、行业纠纷调解组织等多主体共同参与、齐抓共管的银行业保险业消费者权益保护体系,共同维护公平公正的金融市场秩序。

三、《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。一是明确银行保险机构承担保护消费者合法权益的主体责任,将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略,要求董事会承担消费者权益保护工作的最终责任。二是要求银行保险机构建立

健全消费者权益保护工作机制,包括着眼事前预防的消保审查机制、规范销售过程的可回溯管理机制、约束合作行为的合作机构管控机制、妥善解决纠纷的投诉处理和纠纷多元化解机制、加强内部管理的考核与审计机制等,督促银行保险机构筑牢自身消费者权益保护体系的“四梁八柱”,激发内生工作动力,形成不断提升自身消费者权益保护能力的良性循环。

(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。一是统一同类金融业务的监管标准,将对银行业机构建立消费者适当性管理机制的要求,扩展适用至保险公司。二是统一线下和线上业务监管要求,将禁止第三方机构在营业网点以银行保险机构名义推介或者销售产品和服务的要求,扩展适用至自营网络平台;将未经消费者授权同意不得传递其个人信息的要求,扩展适用至互联网平台。三是加大对侵害消费者权益行为的追责处罚力度。《管理办法》对于银行保险机构严重侵害消费者合法权益,且造成恶劣影响等情形的行为,除有关责任人员外,还要追究相关董事及高管责任。

(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。《管理办法》积极回应消费者和社会舆论反映强烈的问题,依法设立禁止性规定,精准树立监管“高压线”。比如:针对“滥收费”“霸王条款”“砍头息”等问题,规定不得未经消费者同意单方开通收费服务,不得在协议约定外变相额外收费;不得通过格式合同不合理加重消费者责任;不得从贷款本金中预先扣除利息等。针对不当催收、暴力催收问题,规定实施委外催收前应当告知债务人,不得采取暴力、恐吓、欺诈等不正当手段实施催收。针对“核保空心化、理赔核保化”问题,规定保险公司及时审慎核保,不得在保险事故发生后以不同于核保时的标准重新对保险标的或者被保险人的有关情况进行审核。针对“理赔难”,规定不得拖延理赔、无理拒赔。

(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。《管理办法》对银行保险机构建立健全个人信息保护机制,实施全流程分级分类管控提出了要求。同时,对实践中常见的典型问题,针对性设立个人信息处理行为规范,包括:不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集消费者个人信息;书面形式征求消费者个人信息处理同意时应当以醒目方式、清晰易懂的语言明示与消费者存在重大利害关系的内容;不得在线上渠道设置默认同意的选项获取消费者个人信息授权;遵循权责对应、最小必要原则设置个人信息处理相关系统权限;禁止从业人员违规查询、下载、复制、存储、篡改消费者个人信息等。

你会买保险吗?避坑指南来了!

一、消费者在保险消费的时候需要注意什么?

为更好地保护消费者合法权益,消费者在购买保险时,掌握以下4个要点很重要:

1. 合理选择贴合自己需求的产品

不同的保险产品,其功能作用、风险保障等各有不同,应根据自身需求、支付能力等来选择和购买产品,用合适的资金为将来可能出现的风险筹谋。

2. 注意理解保险责任、责任免除等重要条款

保险产品所提供的保障范围均以合同条款中的保险责任为准,消费者要仔细阅读保险条款,重点注意保险额度、保险责任、责任免除等重要条款和权利义务等相关保单信息。

3. 积极配合可回溯、“双录”、回访等环节

可回溯、“双录”、回访等规定是保障消费者合法权益的重要手段,消费者要积极配合,如实告知、回答回访的问题,并亲笔签名。

4. 依法维护自身合法权益

若消费者发现自身权益受到侵犯,可以通过监管部门、行业协会、保险机构公布的正规渠道反映问题,依法维权,要注意防范非正规渠道可能隐藏的诈骗、个人信息泄露等风险。

二、为了保护消费者合法权益,提振金融消费信心,近期行业监管部门出台了什么制度?

消费者权益保护工作是金融管理工作政治性和人民性最直接的体现,银保监会高度重视金融消费者权益保护,制定发布了《银行保险机构消费者权益保护管理办法》,自2023年3月1日起施行。该办法的新特点、新要求体现在:

1. 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。

2. 遵循同类业务、同类主体统一标准原则,加大行政处罚力度。

3. 治理群众反映强烈的乱象和突出问题,明确划定行为红线。

4. 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。

三、南通市保险行业协会在配合行业管理部门规范行业经营秩序、促进行业高质量发展方面做了哪些积极努力?

近年来,在行业管理部门的指导下,南通市保险行业协会在行业经营秩序的规范、消费者合法权益的保护等方面做了大量的探索与尝试:去年3月,南通市保险行业协会联合南通市消费者协会发布《南通保险业服务规范》,并组织全体从业人员进行诚信宣誓;去年4月,南通市保险行业协会联合市公安局交警部门推出了市区轻微车损直赔便民举措,对于小额事故、停放受损等符合直赔条件的轻微车损事故,免报警直接进行线上理赔,惠及4万多名车主,免去事故当事人报警定责的等待时间和往返快处点的奔波。此外,去年监管部门将保险公司投诉处理工作配合度、落实首问负责制、落实总经理信访接待日制度、投诉处理工作成效等纳入本地消费投诉处理季度考核,这些工作均取得了积极成效!

四、三年疫情,现在保险业面临怎样的发展现状?未来南通市保险行业协会将如何推动行业发展?

答:这三年里,南通保险业面临了很多挑战,例如人身险销售队伍大幅缩减、中小财产险公司经营承压、人身险公司面临转型发展等。尽管有很多挑战,但南通保险业合力推动行业高质量发展的目标依旧,对消费者权益保护的热情和势头也是不减的!面对新征程,南通保险业信心十足、劲头满满!

下一步,南通保险业将在南通银保监分局的指导下,继续践行金融的政治性和人民性,从保护保险消费者权益出发,扎实做好商业车险自主定价系数浮动范围进一步扩大的落地、执行等相关工作,让驾驶习惯良好的“好车主”保费更低,引导公众形成谨慎驾驶习惯;深层次推进专属商业养老保险、长期护理保险提质扩面,满足南通市民养老保障需求;依托“南通保险业保险合同纠纷调处中心”以及“南通市道交一体化中心”平台推广“银保和事佬”品牌,加强组织建设、制度建设和保险合同纠纷多元调处工作,在保护消费者合法权益的同时,进一步提振保险消费信心!

广大市民可扫描右方“南通银保”二维码关注本公众号,获取最新的监管资讯、行业动态、保险知识、会员招聘等信息,办理涉及南通辖内保险机构的信访投诉、咨询、调解申请等。

