

监管抓典型动真格 消保将纳入银保机构公司治理

2019-11-07 07:46:04 来源：上海证券报 作者：黄蕾

银保监会昨日发布今年第2号通报，易安财险、广发银行在侵害消费者权益方面被抓了典型。这也预示着监管部门将在力促银行及保险机构加强消费者权益保护这事上动真格。

上海证券报记者昨日独家获悉，在今年1月初征求意见之后，被业内视为银行保险业加强消费者权益保护的顶层文件——《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》（下称《指导意见》）终于出炉。

据业内人士介绍，监管制定《指导意见》的整体思路是，各机构必须把消费者权益保护工作的加强改进上升到新的高度，要夯实银行及保险机构消费者权益保护工作的主体责任。这是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容，也是金融机构自身可持续发展的内在需求。

“今后，消费者权益保护不能只是口头说说、走走过场了，而是要落实责任到员工、部门、高管，要融入公司治理各环节，纳入机构内部考核。并且，监管部门还会加强这方面的考核。”在谈及《指导意见》的重要性时，一家保险机构负责人分析道。

根据《指导意见》要求，银行及保险机构应将消费者权益保护融入公司治理各环节。具体来看，董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，承担消费者权益保护工作的最终责任。应在董事会下设立专门的消费者权益保护委员会，同时，机构高管层应确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。

其次，银行及保险机构应明确部门履行消费者权益保护职责。机构可自主决定消费者权益保护部门设立形式，但应确保部门的人员配备和经费预算，保障开展消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性。

再次，银行及保险机构应强化消费者权益保护决策执行和监督机制。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。

此外，银行及保险机构应建立消费者权益保护审查机制、加强和完善消费者权益保护信息披露机制。

“关键一点是，要完善消费者权益保护内部考核机制，包括纳入综合绩效考评体系、机构问责体系、人力资源管理体系。”一家保险机构人士透露说，根据要求，银行及保险机构应制定消费者权益保护内部考核办法，至少以一年为一个考核周期。

据了解，下一步，各级银保监机构将加强对下辖银行及保险机构消费者权益保护工作体制机制建设情况的监督管理，将考核评价结果作为开展综合监管评级、配置监管资源和采取监管措施的重要参考内容。对于考核评价结果为“三级”及以下或在同类机构中排名持续下降的机构，各级银保监机构应要求其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占比权重。

与此同时，银行及保险行业的协会也将成立消费者权益保护专业委员会。据了解，上述委员会将组织制定并实施消费者权益保护方面的行规行约，对行业内侵害消费者合法利益行为进行自律惩戒。

上海证券报

7X24小时推送, 聚焦资本市场

专业 · 深度 · 权威



上海证券报APP



上海证券报微信公众号

已有 0 位网友发表评论

输入内容, 请文明发言