



每周监管资讯 (2021 年第 29 期)



一、监管动态

(一) 中国银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》

7月16日,中国银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》(以下简称《办法》)。

《办法》共6章35条,包括总则、评价要素和等级、职责分工和操作流程、评价结果及运用、组织保障和工作要求、附则。《办法》适用于我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,主要包括商业银行、理财公司、信托公司、汽车金融公司、消费金融公司、保险公司等。评价内容包括消费者权益保护“体制建设”、“机制与运行”、“操作与服务”、“教育宣传”、“纠纷化解”和“监督检查”6项要素以及24个指标。

《办法》总结了过去几年银保监会消保监管实践和制度要求,构建了标准统一、兼顾特色、动态调整的消保监管评价体系。针对消保领域新问题和群众反映强烈的消保乱象,《办法》强化了银行保险机构对互联网平台等第三方合作机构的管理责任,强化消保审查、前移风控关口,防止产品“带病”上市。借鉴新时代“枫桥经验”,《办法》鼓励金融机构积极开展和参与纠纷多元化解,并将落实情况纳入评价内容。

《办法》的出台将为监管部门做好消保行为监管提供强有力的抓手,

消保监管评价是监管部门配置监管资源、实施差异化分类监管的重要依据。银保监会将根据消保监管评价结果对银行保险机构采取差异化的监管措施，督促银行保险机构及时整改落实，切实提高消费者权益保护工作质效。

(中国银保监会官网)

点评

当前，金融交易数字化、金融产品结构化、市场主体多元化对消费者权益保护工作提出更大挑战。消费者反映集中的有校园贷、信用卡、理财、保险等业务，也有虚假宣传、误导销售、捆绑搭售、霸王条款等问题。同时，还有持牌机构与互联网平台合作中侵害消费者权益各种乱象，比如暴力催收、息费定价过高、向未成年放贷、泄露客户信息等。《办法》的发布和实施，是银保监会强化行为监管，建立完善有利于保护金融消费者权益机制的重要举措，可增强银行保险机构消保工作针对性，督促机构对照监管要求检视自身消保工作薄弱环节，发挥监管“指挥棒”作用，实现监管要求与消费者保护全覆盖。

(二) 中国银保监会消费者权益保护局发布《关于 2021 年第一季度银行业消费投诉情况的通报》

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布 2021 年第 12 号通报《关于 2021 年第一季度银行业消费投诉情况的通报》(以下简称《通报》)。

《通报》指出，2021 年第一季度，中国银保监会及其派出机构共接收

并转送银行业消费投诉 78414 件，环比增长 2.9%。其中，涉及国有大型商业银行 25091 件，环比减少 3.0%，占投诉总量的 32.0%；股份制商业银行 32599 件，环比增长 2.4%，占投诉总量的 41.6%；外资法人银行 358 件，环比减少 4.3%，占投诉总量的 0.5%；城市商业银行（含民营银行）7826 件，环比减少 5.7%，占投诉总量的 10.0%；农村中小金融机构 4498 件，环比增长 36.1%，占投诉总量的 5.7%；其他银行业金融机构 8042 件，环比增长 23.3%，占投诉总量的 10.3%。

《通报》指出，国有大型商业银行投诉量的中位数为 3952.5 件。工商银行、农业银行、邮储银行的投诉量位列国有大型商业银行前三位。股份制商业银行投诉量的中位数为 3391 件。招商银行、浦发银行、中信银行的投诉量位列股份制商业银行前三位。外资法人银行投诉量的中位数为 4 件。东亚银行投诉量位列外资法人银行第一。

《通报》指出，2021 年第一季度，涉及信用卡业务投诉 42315 件，环比减少 5.2%，占投诉总量的 54.0%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉 12522 件，环比减少 16.8%，占国有大型商业银行投诉总量的 49.9%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉 26819 件，环比增长 0.1%，占股份制商业银行投诉总量的 82.3%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉 270 件，环比减少 10.0%，占外资法人银行投诉总量的 75.4%。工商银行、交通银行、农业银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行前三位。招商银行、中信银行、浦发银行的信用卡

业务投诉量位列股份制商业银行前三位。东亚银行信用卡业务投诉量位列外资法人银行第一。

2021年第一季度,中国银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中,涉及个人贷款业务投诉 20563 件,环比增长 13.6%,占投诉总量的 26.2%。在涉及国有大型商业银行的投诉中,个人贷款业务投诉 3872 件,环比增长 13.7%,占国有大型商业银行投诉总量的 15.4%;在涉及股份制商业银行的投诉中,个人贷款业务投诉 2996 件,环比增长 13.9%,占股份制商业银行投诉总量的 9.2%;在涉及外资法人银行的投诉中,个人贷款业务投诉 31 件,环比减少 11.4%,占外资法人银行投诉总量的 8.7%。工商银行、农业银行的个人贷款业务投诉量位列国有大型商业银行前两位。平安银行、光大银行的个人贷款业务投诉量位列股份制商业银行前两位。渣打银行个人贷款业务投诉量位列外资法人银行第一。

2021年第一季度,中国银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中,涉及理财类业务投诉 4510 件,环比增长 35.1%,占投诉总量的 5.8%。在涉及国有大型商业银行的投诉中,理财类业务投诉 2926 件,环比增长 62.4%,占国有大型商业银行投诉总量的 11.7%;在涉及股份制商业银行的投诉中,理财类业务投诉 899 件,环比增长 17.2%,占股份制商业银行投诉总量的 2.8%。邮储银行理财类业务投诉量位列国有大型商业银行第一。平安银行、招商银行、浦发银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

(中国银保监会官网)

点评

2021 年一季度，我国银行业消费投诉总体上仍呈上升态势，但内部结构出现一定分化，国有大型商业银行、外资法人银行和城市商业银行（含民营银行）的消费投诉状况有所好转，而股份制商业银行、农村中小金融机构和其他银行业金融机构的投诉量上升明显。从投诉事由看，信用卡业务投诉仍是“重灾区”，尽管信用卡投诉量有所下降，但仍占到投诉总量的一半以上。对此，各大银行应尽快畅通消费投诉渠道、提升投诉处理质效、丰富纠纷化解方式和完善投诉考核评价，切实维护金融消费者合法权益。

(三) 中国证监会发布《证券期货违法行为行政处罚办法》

7 月 15 日，证监会发布了《证券期货违法行为行政处罚办法》（以下简称《处罚办法》），自公布之日起施行。

证监会于 2020 年 7 月 17 日至 8 月 16 日就《处罚办法》向社会公开征求意见，并通过召开座谈会、书面征求意见等形式听取了有关方面的意见。社会各界对《处罚办法》内容总体支持，提出的修改完善意见建议，证监会逐条认真研究，合理建议均予以吸收采纳。

本次《处罚办法》共 41 条。主要内容包括：一是明确立案程序和执法权限。发现违法线索，符合相关条件的，应当立案。为保障行政处罚工

作依法顺利开展，进一步明确、细化了执法权限和措施，包括冻结、查封、扣押、封存、限制出境、限制交易、要求有关主体报送文件资料等措施的实施，以及不配合调查的情形及后果。二是规范调查取证行为。进一步明确了物证、书证、当事人陈述、电子数据等主要证据类型的调查取证标准和要求，规范案件调查取证工作。对特定情形下的证据转换以及委托中介机构等提供专业支持作了规定。三是完善查审机制。证监会设立行政处罚委员会，对按照规定向其移交的案件提出审理意见、进行法制审核。根据行政处罚法授权，规定行政处罚决定应当自立案之日起一年内作出，有特殊情况，经单位负责人批准可延长，每次延长不得超过六个月。四是落实行政执法“三项制度”。通过文字记录等形式对执法全过程进行记录，归档保存，对容易引发争议的执法过程可以进行音像记录；在行政处罚决定作出之前，应当依法进行法制审核；行政处罚决定按照政府信息公开的规定予以公开。五是加强对当事人的权利保障和对执法人员的监督。在行政处罚决定作出前，应当向当事人送达行政处罚事先告知书，并依法保障当事人的陈述申辩、听证、阅卷等权利。执法人员必须忠于职守、依法办事、公正廉洁，不得滥用权力或利用职务便利牟取不正当利益。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_32352

