

# 高管讲消保 | 解读《银行保险机构消费者权益保护管理办法》



华海财险积极响应监管部门有关部署，在 3.15 消费者权益保护教育宣传周期间，进一步加强金融消费者权益保护教育宣传工作，维护金融消费者合法权益，提升消费者金融素养和金融安全意识。公司党委、总经理室高度重视消保工作，率先垂

范，带头抓消保、讲消保，引领公司形成人人参与、人人尽责的金融消保教育宣传氛围，坚守为民初心，切实当好金融消保者合法权益的坚定捍卫者。

今天，我们一起来学习《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》”）。

## **一、《管理办法》的制定依据**

根据《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》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定的管理办法。

## **二、《管理办法》提到的银行保险机构都有哪些**

本办法所称银行保险机构，是指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业金融机构和保险机构。

## **三、银行保险机构和消费者分别应当承担怎样的责任**

银行保险机构承担保护消费者合法权益的主体责任。银行保险机构应当通过适当程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者。

消费者应当诚实守信，理性消费，审慎投资，依法维护自身合法权益。

## **四、消费者权益保护应当遵循什么原则**

银行保险机构消费者权益保护应当遵循依法合规、平等自愿、诚实守信的原则。

## **五、银行保险机构应当建立哪些机制保护消费者合法权益**

银行保险机构应当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，建立健全消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。

银行保险机构应当建立消费者权益保护审查机制、信息披露机制、适当性管理机制、销售行为可回溯管理机制、个人信息保护机制、合作机构名单管理机制、投诉处理工作机制、矛盾纠纷多元化解配套机制、内部培训机制、内部考核机制、内部审计机制等 11 项工作机制。

## **六、《管理办法》规定要保护消费者的哪些权益**

保护消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，保护消费者财产安全权和依法求偿权，保护消费者受教育权和受尊重权，保护消费者信息安全权。

## **七、银行保险机构发生涉及消费者权益问题的重大事件，应当如何处理**

银行保险机构发生涉及消费者权益问题的重大事件，应当根据属地监管原则，及时向国家金融监督管理总局或其派出机构消费者权益保护部门报告。