

银行保险机构消保监管评价出炉

银行评级低于 75 分可能被整改

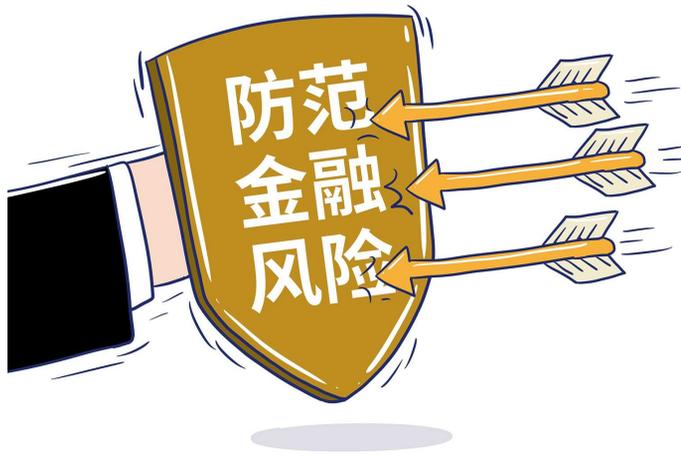
晨报记者 赵智妍

近日,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》。《办法》为评价结果设置了四个等级,一至四级分别代表银行保险机构的消费者权益保护工作在行业内处于领先、中等、偏下以及落后水平。银保监会有关负责人表示,《办法》要求银行保险机构加强对互联网平台等第三方合作机构消保管理。强化消保审查,风控关口前移,防止产品“带病”上市。

低于 75 分即为偏下水平

7月16日,银保监会发布了《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》,共6章35条,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。

评价要素中,5项基本要素总权重为100%。“体制建设”权重为10%,主要评价机构消费者权益保护工作相关公司治理和组织架构建设情况。“机制与运行”权重为25%,主要评价机构消保工作机制建设和运行情况,包括消保审查、信息披露、个人信息保护、内部员工培训、内部考核、内部审计等。“操作与服务”权重最大,达到30%。主要评价机构日常经营中对消保要求的落实情况,包括营销宣传、适当性管理、销售行为管控、合作机构管理、服务质量与收费等。“教育宣传”主要评价机构消费者教育宣传总体安排、集中教育宣传活动和常态化消费者教育工作开展情况等,该权重为10%。“纠纷化解”权重为25%,主要评价机构投诉管理、



/视觉中国

投诉数量以及纠纷多元化解机制落实情况。“监督检查”为调减要素,是指监管部门根据消保现场检查、举报调查、投诉督查、重大负面事件和机构相关整改落实等情况,对得分进行调减,幅度不超过总权重的25%。

《办法》为评价结果设置了四个等级:90分(含)以上为一级;75分(含)至90分为二级,60分(含)至75分为三级,60分以下为四级。其中,一至四级分别代表银行保险机构的消费者权益保护工作在行业内处于领先、中等、偏下以及落后水平。为增强评价结果精准度,二级和三级又细分为A、B、C三个档次。

银保监会有关负责人表示,对评价结果为三级的机构,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。

《办法》适用的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。

防止产品“带病”上市

关于此次《办法》的出台,银保监会有关负责人称,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。上述业内新问题要求建立监管评价体系,督促银行保险机构将消保工作内嵌到经营管理中。根据统计,今年上半年,银保监会12378银行保险投诉热线共接到约136万通投诉电话。

银保监会有关负责人表示,消保监管评价针对互联网平台消保乱象,以及金融产品过于复杂、多层嵌套等问题,设置合作机构管理、消保审查等指标,要求银行保险机构加强对互联网平台等第三方合作机构消保管理。强化消保审查,风控关口前移,防止产品“带病”上市。

同时,银保监会有关负责人认为,消费者权益保护监管评价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。

消费者也应多了解金融常识

业内人士普遍认为,《办法》的出台有利于金融消费市场的健康发展。上海兰迪律师事务所合伙人陈禹彦表示,依据规范的服务评价体系对银行保险机构的消费者保护服务质量进行年度评价,既可激发银行保险机构提升服务质量,也弥补了现有监管体系中对前端约束不足的现状。此外,伴随周期性地对外披露银行保险机构的消费者保护服务质量,将有助于减少市场上的信息不对称,便于消费者作出理性决策,实现市场的良性“优胜劣汰”。

同时,有业内人士建议,消费者也要多提升自己的金融水平,多了解金融常识,增加风险意识,增强防范能力,端正理财心态,才能更好维护自身权益。

建行“网点办政务”延伸便民利民服务触角

晨报讯 自从在上海市同业中首家实现将“一网通办”政务服务事项嵌入银行网点智慧柜员机以来,建行智慧政务平台从未停止优化迭代的步伐。为更好助力政府机构打造高水平、高标准政务服务的目标,切实提升人民群众获取政务服务的便利性和满意度,建设银行上海市分行与上海市社保中心开展合作,以“网点办政务”为切入点,建立“社银直连”服务模式,着力为广大人民群众提供更优、更全、更好的服务体验。

如今,依托市政府“一网通办”平台在建行智慧柜员机上的延伸,部分养老人员在每月至建行网点领取退休金的同时,便可在智慧柜员机上查询到各类个人社保信息。该服务覆盖了遍布全市的350多个建设银行网点,服务内容涵盖了个人城镇基本养老保险(城乡居保)缴费情况、转往外省市缴费凭证、灵活就业人员电子对账单、个人享受城镇基本(城乡居保)养老金情况、上年度养老保险个人权益记录单等多项社保业务。借助建行网点资源优势,进一步方便服务对象就近查询打印社保信息。

除了社保服务进建行网点的落地,智慧柜员机入驻社保服务大厅的“双向输出”也已启动试点。作为助力社保经办服务大厅服务升级的有力举措,5月底起,建行智慧柜员机已陆续在市社保中心闵行分中心和黄浦分中心开展试点运行。智慧柜员机支持电子身份证、随申码扫码识别认证,通过人脸识别安全性更强,激光打印速度更快、打印的证明也更清晰。

“这台新机器打印证明又快又好,颜值还高。通过人脸识别认证,强化了隐私保护,还能通过‘随申码’扫码打印,真的很方便!”胡女士是某公司的社保经办人员,提起闵行分中心社保经办服务大厅内新引入的智慧柜员机她赞不绝口。

银联国际为 290 家航司打通在线支付“快捷通道”

晨报讯 银联国际近日宣布,与国际航空运输协会(IATA)达成合作,为后者旗下超过290家航空公司提供在线受理银联卡的“快捷技术通道”,助其提升开通效率。银联卡持卡人将可在更多国际航空公司的官网、客户端轻松

订票。作为航空业最重要的国际组织,国际航协会员包括几乎所有国际大型航空公司及大批区域性航空公司,覆盖全球82%以上航线。目前,阿联酋航空、新加坡航空、法国航空等近90家国际航空公司官网

已支持银联卡,此次合作依托国际航协的影响力,有望将银联在线支付服务拓展至更多区域性航司,为身在境外的持卡人本地刚需商旅提供便利。

国际航协已在其IATA Financial Gateway(IFG)网关中嵌

入银联在线支付产品,旗下航空公司仅需调用银联相关API,即可自由选择在不同在线销售渠道受理银联卡,无须额外系统改造。合作双方将通过多种举措向各航司推荐开通,未来还会推动更多航司票务中心等线下场景支持银联卡。

电视 节目预告
七月二十日 星期二
东方卫视
07:00 看东方
09:02 潮童天下
09:31 中国新相亲精编
12:00 午间30分
12:31 电视连续剧:我不是精英
16:57 文娱新天地
17:19 名医话养生
18:00 东方新闻
19:00 新闻联播
19:34 电视连续剧:我是真的爱你
21:20 今晚
新闻综合
07:00 上海早晨
09:02 连续剧:营盘镇警事
10:40 案件聚焦

12:00 媒体大搜索
13:05 连续剧:青谷子
16:00 我的妈呀
16:35 媒体大搜索
17:29 新闻坊
18:30 新闻报道 新闻透视
19:15 案件聚焦
19:45 连续剧:营盘镇警事
21:30 新闻夜线
体育频道
08:25 亲爱的,起床了
08:50 :2016巴西里约奥运会:女排半决赛:中国-荷兰
14:15 2016巴西里约奥运会:羽毛球男双决赛:傅海峰/张楠
15:23 奥运故事会
16:05 2016巴西里约奥运会:女足1/4决赛:中国-德国
16:39 五星精彩

19:00 体育新闻
20:25 2016巴西里约奥运会:跳水女子双人3米板决赛(吴敏霞/施廷懋)男子10米台双人决赛(林跃/陈艾森)
21:30 体育夜线
财经频道
07:00 直播:财经早班车
09:00 直播:市场零距离
12:00 直播:财经中间站
16:10 《解码财商》
17:10 《首席评论》
17:39 《第一地产-超级装》
18:00 直播:今日股市
19:00 直播:谈股论金
20:00 直播:公司与行业
21:00 直播:财经夜行线
都市频道
08:34 人气美食
08:46 嘎汕胡

天成典当 房产抵押 隔日放款
房产汽车 黄金珠宝 名表名品
总部:河南南路750号 T:63772305
分部:昌里路157号 T:50560760
分部:南泉路1330号 T:50393810
分部:西凌家宅路35号 T:33110300
11:34 新老娘舅·我要问律师
12:36 开心全接触
13:02 人气美食
13:39 X诊所
14:52 嘎汕胡
15:56 36.7℃明星听诊会
17:02 开心全接触
18:00 新老娘舅·我要问律师
19:00 嘎汕胡
21:00 X诊所
(节目如有变化,以电视台播出为准)

遗产公告
加拿大籍华人 Richy Lee (出生日期 1966年5月25日、南京人),原中国姓名尚雨石,于2018年5月13日在南京去世。请对他遗产有继承权的或者债务人在此公告发布之日起的一个月内同徐颖联系有关事宜。
联系电话:13337809062,信箱:info@victorpilnitz.com,微信:Cindyqueen20。特此公告!
遗失声明
上海露虹客运有限公司遗失公章一枚,声明作废。
新闻报社广告部
地址:威海路755号1310室
电话:22895230 63515724
邮箱:xwbsgg@163.com