

国家金融监督管理总局永济监管支局文件

永金管发〔2024〕5号

签发人：苏久康

国家金融监督管理总局永济监管支局 关于市政协七届四次会议委员提案 第187号的办理情况

杜智强委员：

首先感谢您在市政协七届四次会议上所作的《关于整顿老百姓在邮政储蓄等银行系统存款变保险或理财的建议》的建议。根据市政府安排，您的建议由我单位负责办理答复，对此我们高度重视、认真研究讨论，现将有关办理情况答复如下：

首先，你能够结合实际，通过观察调研思考，提出整顿某些银行代理第三方机构保险理财违规行为的建议，体现了你对改进金融工作的责任感和对金融工作的关注和思考，也揭示了我们金融服务中存在不足和短板。同时，规范银行代理第三方保险理财产品行为、维护金融消费者利益，也是我

们的工作重点和努力方向。

今年以来，我监管支局紧紧抓住金融改革契机，牢固树立以人民为中心的理念，坚持人民利益至上，坚持强监管、严监管，采取切实措施，大力整治银行类金融机构在代理第三方机构保险理财产品过程中的违规行为，切实维护金融消费者合法权益，并取得了阶段性成效。主要做了以下工作：

一、精心组织安排

4月11日，我监管支局召开各银行专题会议安排部署了第187号政协提案的落实工作。要求各家银行务必提高认识，把此项政协提案作为完善内部管理、提高经营水平、维护消费者合法权益的重要抓手来落实，进一步净化金融生态环境、树立银行良好社会形象。同时，成立一把手负总责、分管领导亲自抓、具体人员各司其责的落实机制，并制定工作计划，大力推进整改工作开展。特别是，对于群众反映强烈的邮政局，我支局专门对其高管人员进行约谈，责成其进行全面彻底整改。

二、严格进行自查

我监管支局督促各银行对照提案中所反映的情况，组织各营业网点开展自查自纠（包括以下内容：1、有无代理保险和理财业务，有何依据；2、有无相关制度规范工作人员行为，要求员工尽到产品信息披露告知义务，并全程进行留痕“双录”；3、有无超范围违规售卖第三方产品；4、有无诱导客户行为或给客户造成损失，怎样处置，有无奖惩考核办法）

三、大力整顿纠改

我监管支局通过听取汇报、现场走访的方式，督促各银行认真落实《国务院办公厅关于加强金融机构消费者权益保护工作的指导意见》、《保险销售行为管理办法》、《商业银行代理保险业务管理办法》、《中国银监会关于规范商业银行代理销售业务的通知》，进一步加强内部管理，完善工作制度，防止违规操作侵害消费者权益行为发生。主要是：1、完善销售专区。营业网点设置固定销售专柜，并按照专区“双录”相关规定进行管理，配备“录音录像”字样明显标识，提醒可通过信息查询平台、网站或其他渠道媒介了解产品相关信息，并进行明确的风险提示。2、加强人员培训。开展销售前业务培训，销售人员应具备代销业务相关的法律法规、金融、财务等专业知识、技能和相应的岗位资格，遵守销售人员行为准则和职业道德标准，并充分了解所代销产品的属性和风险特征，销售人员必须取得《保险代理从业人员资格证书》和《理财代理人员资格证书》，相关信息及其销售资格在销售专区进行公示，不得超出所属机构的授权范围从事保险理财销售行为。3、完善信息披露。要求银行在营业网点或官方网站提供查询代销产品信息的渠道，产品宣传资料和销售合同应包含对产品风险的提示，销售保险产品时，应充分提示免除或者减轻保险人责任的条款及其法律后果，并向客户告知代销业务流程和收费标准，代销产品的发行机构、产品属性、主要风险和风险评级情况，以及商业银行与合作机构各自的责任和义务等信息。4、规范销售行为，依法依规完善了产品销售流程，包括审批、备案和风险提示等环节，

保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权，全面揭示代销产品风险，禁止使用带有诱惑性、误导性和承诺性的称谓，不做夸大宣传、虚假宣传，不得将代销产品与存款或其自身发行的理财产品混淆销售，不得违背消费者意愿将代销产品与其他产品进行捆绑销售，且销售前应评估消费者风险承受能力且职能销售客户风险承受能力范围内的代销产品。5、做好录音录像，按规定实施录音录像，并征得消费者同意，完整客观的记录营销推荐、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节。

四、巩固长效机制

一是银行业金融机构分管领导不定期对各营业网点进行业务检查，深入基层，明察暗访，及时发现问题解决问题，特别是对违规销售保险理财人员要进行严肃批评教育，进而经济处罚，以此增强员工职业道德素质，增强合规意识和风险意识。二是银行普遍加强对第三方合作机构的审查，确保合作机构具备相应的资质和信誉，避免合作机构违规销售不合格产品银发合规风险。三是监管支局强化措施，严格监管，通过风险提示、高管人员约谈、行政处罚等方式，加强银行代销第三方保险理财产品的管理，坚决杜绝有损客户利益、有损银行诚信形象、有损一方金融平安的事件发生。四是建立完善投诉处理机制。我监管支局积极与永济市人民法院对接联系，建立了一体化金融纠纷诉调对接工作机制，在监管支局设立了金融纠纷诉调对接工作站，拓宽矛盾纠纷解决渠道，为及时、高效、妥善处理各类金融纠纷，最大限度维护

金融消费者合法权益创造了良好条件。

总之，通过近一时期的整治工作，各银行机构普遍重视并加强了金融消费者权益保护工作，通过完善工作机制、完善规章制度、优化工作流程、加强员工培训和绩效考核，在金融部门牢固树立客户利益至上的经营理念，正确处理经营效益与客户利益的关系，切实规范代理第三方机构保险理财产品，坚决杜绝有损金融消费者利益的行为发生。

2024 年 7 月 26 日



承办单位：（盖章）

承办科室负责人：张 芬

单位负责人：苏久康

具体负责人：张 芬

委员意见：知情同意 满意