

投资者信息将全程分级分类管控

“禁止诱使消费者购买产品”“不得捆绑搭售”“严打不合理收费”……银行保险机构消费者权益保护篱笆将被扎牢。5月19日,银保监会公布《银行保险机构消费者权益保护管理办法(征求意见稿)》(以下简称《管理办法》),并向社会公开征求意见,要求银行保险机构应当建立消费者个人信息保护机制,对消费者个人信息实施全流程分级分类管控。同时从规范产品设计、营销宣传、销售行为,禁止误导销售、捆绑搭售、不合理收费等方面作出规定,保护消费者知情权、自主选择权和公平交易权,侵害消费者乱象将无处遁形。

建立合作机构名单管理机制

《管理办法》共8章,56条,设置了总体目标、机构范围、责任义务、监管主体和工作原则的规定。

《管理办法》明确,银行保险机构应当建立消费者个人信息保护机制,完善内部管理制度、分级授权审批和内部控制措施,对消费者个人信息实施全流程分级分类管控。

在与合作机构管控方面《管理办法》要求,银行保险机构应当建立合作机构名单管理机制,对涉及消费者权益的合作事项,设定合作机构准入和退出标准,并加强对合作机构的监督管理。在合作协议中应明确双方关于消费者权益保护的责任和义务,包括但不限于合规与风险管理、服务连续性、服务价格管理、信息安全管控、纠纷解决机制、信息披露和应急处置等内容。

除此之外,监管此次还将消费者权益保护纳入内部考核机制,明确银行保险机构应建立消费者权益保护考核制度,对相关职能部门和分支机构的工作进行评估和考核,强化考核结果在经营管理中的运用。消费者权益保护考核应纳入银行保险机构综合绩效考核体系,权重占比原则上不低于总

分值的5%。

此次《管理办法》统一了银行保险机构消费者权益保护监管标准,银保监会表示,这将有利于进一步充实和完善银保监会审慎监管与行为监管并重的监管体系,推动落实银行保险机构消费者保护主体责任,切实维护银行业保险业消费者合法权益。

不得强制捆绑、搭售产品或服务

近年来,因侵害消费者权益被通报的银行、保险机构不在少数,其中,向消费者不实宣传、向消费者变相承诺收益、夸大产品收益、强制捆绑销售成为违规“重灾区”。北京商报记者此前在调查过程中也注意到,在办理理财产品时捆绑式营销现象仍存,一部分理财经理会将保险产品和理财产品组合捆绑进行销售,也有一部分理财经理直接放弃理财产品,转而向投资者推荐保险产品。

也有部分银行网点存在以“答谢客户”“赠品”名义进行销售,让消费者误以为是免费产品,实则需要付费,存在误导消费者购买的情形。

为了保障消费者自主选择权《管理办法》此次也明确指出,银行保险机构应当改进



产品设计,对新产品履行内部风险评估和审批程序,充分评估客户可能承担的风险并控制在合理范围之内,不得违反监管规定针对普通消费者提供多层嵌套、结构复杂的产品。不得存在强制捆绑、搭售产品或服务;以融资或者其他交易条件为前提,强制或者变相强制提供服务、收取费用;未经消费者同意,单方为消费者开通收费服务;利用业务便利,强制指定由消费者承担费用的第三方合作机构为消费者提供服务;采用令人误解的手段诱使消费者购买其他产品等侵害消费者自主选择权的情形。

易观分析金融行业高级分析师苏筱芮指出,金融机构应当在准入阶段把控合作方资

质,厘清双方权责,对第三方机构合作流程进行跟踪,同时加大对代销相关合规工作的内容梳理与风险防控。

在行业公平定价上《管理办法》同时要求,银行保险机构向消费者提供金融产品和服务时,应保障产品及服务的风险收益匹配、定价合理、计量正确。在提供相同产品和服务时,不得对具有同等交易条件或风险状况的消费者实行算法歧视。

不得变相向消费者额外收费

在消费者享有的各类权益中,有一条“公平交易权”极为重要,这代表着消费者有权获

得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。

在合同格式、协议约定及信贷业务中,《管理办法》对保障消费者公平交易权做出了较为细化的规定,明确银行保险机构不得存在在格式合同中不合理地加重消费者责任,限制或者排除消费者合法权益;在格式合同中不合理地免除或减轻本机构损害消费者合法权益应当承担的民事责任;从贷款本金中预先扣除利息;信贷业务中提供服务收取的费用比例高于同一产品或服务利率水平的100%;在协议约定的产品和服务收费外,以向其他第三方支付咨询费、佣金等名义变相向消费者额外收费等情形。

落实到具体惩处措施上,银保监会及其派出机构依法履行消费者权益保护监管职责,通过采取各项监管措施和手段,督促银行保险机构落实消费者权益保护工作的各项要求。具体方式包括但不限于非现场监管、现场检查、延伸检查、投诉督查、举报调查、监管评价、窗口指导、监管谈话、风险提示等。若银行保险机构存在欺诈、销售误导等严重侵害消费者合法权益行为,且涉及人数多、涉案金额大、持续时间长、社会影响恶劣的,银保监会及其派出机构除按前款规定处理外,还应对相关董事会成员及高级管理人员给予警告,处以10万元以下罚款。

博通咨询金融行业资深分析师王蓬博在接受北京商报记者采访时表示《管理办法》不仅从规范产品设计、营销宣传、销售行为,禁止误导销售、捆绑搭售、不合理收费等方面全面保护消费者,还明确了银行保险机构承担保护消费者合法权益的主体责任,方便日后追责。该文件的出台将继续推动银行和保险机构重视并落实对消费者权益的保护,将切实维护金融行业消费者合法权益。

北京商报记者 宋亦桐

谁来整改险企频现的数据错报顽疾

尽管保单登记平台数据治理工作取得了一定成效,但仍存在一些问题。5月19日,北京商报记者独家获悉,日前,银保监会下发《关于2021年中国保险业保单登记管理信息平台数据报送与治理情况的通报》(以下简称《通报》)。多家保险公司分别因“频繁迟报数据、数据漏报、数据错报、专项数据治理反馈不及时、专项数据治理整改不及时”被通报。

业内人士表示,数据报送的制度属于长期工作,保险公司需要把基础工作做牢,当做常态化工作。此外,加强与平台运行单位的沟通与交流同样不可忽视,以保障和提高报送工作的效率与准确性。

国任财险等多险企迟报

保单登记平台是保险行业重要的金融数据基础平台,对确保行业数据真实、促进行业发展、提升服务消费者能力、防范化解金融风险具有重要意义。

为规范数据报送工作,提高数据报送质量。5月19日,北京商报记者独家获悉,日前,银保监会向保险公司下发《通报》。《通报》指出,虽然保单登记平台数据治理工作取得了一定成效,但仍存在一些问题。

具体来看,部分公司存在迟报、漏报、错报的情况。如交银人寿保险有限公司2021年增量数据累计迟报18天。国任财产保险股份有限公司、美亚财产保险有限公司、弘康人寿保险股份有限公司、陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司分别累计迟报16天、15天、14天、13天。

从《通报》中的错报、漏报情况来看,同方全球人寿保险有限公司漏报700万条个人险种信息。泰康人寿保险有限责任公司错报4900万条受益人信息。

此外,部分保险公司在专项数据治理中反馈信息和整改工作不及时。如陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司保费明细表专项整改延迟近10个月,被保险人专项整改、保单与险

种关键字段专项整改均延迟近4个月。同方全球人寿保险有限公司保费明细表专项整改延迟7个月,保单与险种关键字段专项整改延迟4个月。众诚汽车保险股份有限公司雇主责任险专项整改延迟6个月,三要素专项整改延迟5个月。

在首都经贸大学保险系副主任李文中看来,监管部门每年的通报主要是借助社会监督,给那些不按要求报送数据的保险公司一定的压力,促使保险公司提升数据报送的真实性与及时性。

没有技术含量的错误

在数据报送过程中为什么会出现一些迟报、漏报、错报的情况?

美亚财险相关负责人对北京商报记者表示,2021年度因公司系统运维和新功能开发,引发与监管报送系统对接超时,从而导致迟报情况。

对于受益人信息报错的情况,泰康人寿相关负责人对北京商报记者表示,泰康人寿在2017年保单登记报送时,按原始数据口径报送,4900万张已失效的短期简易赠送意外险保单的受益人历史数据,与中国银保信公司的数据校验规则不一致。

数据报送这项既基本又基础的工作出现问题,暴露出保险公司哪些问题?李文中分析表示,首先有些保险公司可能更关注自身的业务发展,对于与自身业务发展没有直接关系的数据报送工作不重视,人员安排和工作要求不到位,导致迟报、漏报、错报频繁出现。其次,数据报送出现问题有可能是保险公司与平台运营单位的沟通不到位,理解出现偏差导致的。

而对于行业而言,规范数据报送工作有着一定的重要性和必要性。李文中表示,如果数据报送不及时、不真实、不规范,就可能影响到监管政策的制定与执行,妨碍社会监督作用的有效发挥,不利保险行业的健康、持续发展。

设整改大限,杜绝需完善制度

对于《通报》中指出的多家保险公司存在的数据报送问题,银保监会指出,保险公司要明确一名公司高级管理人员作为责任人,制定专项方案,采取有效措施,于6月10日前完成整改任务。

各家目前整改进程如何?北京商报记者就整改情况联系《通报》中的多家保险公司,众诚保险相关负责人对北京商报记者表示,经过前期的努力,公司大部分保单都已符合平台要求,目前正针对个别历史保单积极推动解决。泰康人寿相关负责人对北京商报记者表示,受益人错报问题整改工作按照中国银保信公司要求,已于2021年12月17日完成问题整改并上报。

美亚财险相关负责人对北京商报记者表示,截至目前,已基本完成相关整改,将在6月10日前完成全部整改工作。国任保险相关负责人对北京商报记者表示,启动现有报送系统的迭代优化升级,通过数据中台建设,大幅提升了公司数据处理效能,数据迟报的问题已得到有效解决。

那么,下一步保险公司如何杜绝上述问题再次发生?众诚保险将与平台保持积极沟通,进一步明确整体规则要求,确保严格按照监管要求完成整改工作。”众诚保险相关负责人表示对北京商报记者表示。

为进一步防范其他原因导致迟报、漏报,国任保险制定了专项方案,采取的措施中包括进一步理顺报送流程,完善沟通机制,在数据报送和系统运维等关键岗位设置专人专岗之外,还设置岗位AB角,确保及时补位。

对于险企还可以采取的举措,李文中认为,保险公司可以加强与平台运行单位的沟通与交流,保障和提高报送工作的效率与准确性。

“数据报送制度推行多年,因为属于长期工作,如果底层基础工作做得不好,保险公司可能每年都会出现或多或少的问题,如果把基础工作做牢,当做常态化工作,那就不大可能会出现很多纰漏。”资深精算师徐显琛如是表示。北京商报记者 陈婷婷 胡永新

王良受命 招商银行第四任行长人选 尘埃落定

北京商报讯(记者 宋亦桐)时隔一个月,“零售之王”招商银行正式官宣新一任行长人选。

5月19日,招商银行发布《关于聘任行长的公告》表示,该行董事会于5月19日召开第十一届董事会第四十次会议,审议通过了《关于聘任王良先生为招商银行行长的议案》,同意聘任王良为招商银行行长。待银保监会核准其行长任职资格之日起,57岁的王良将成为继王世祯、马蔚华、田惠宇之后的第四任招商银行行长。新行长上任后招商银行如何走好转型之路值得关注。

从履历来看,王良也是一位老“招行人”,1995年6月,王良加入招商银行北京分行,自2001年10月起历任招商银行北京分行行长助理、副行长、行长等职位;2015年1月,王良升任为招商银行副行长,还同时兼任该行董事会秘书、财务负责人等职位。

2021年8月,王良开始担任招商银行常务副行长兼董事会秘书、公司秘书及香港上市相关事宜之授权代表。同时,他还兼任了中国支付清算协会副会长、银保监会数据治理高层指导协调委员会委员、银行业协会中间业务专业委员会第四届主任、中国金融会计学会第六届常务理事。

今年4月18日,招商银行因股价下跌、行长变动接连冲上微博热搜榜单,引发不少关注与热议,当日晚间,招商银行发布公告官宣免去田惠宇行长、董事职务,另有任用。经历“离任、调任、被查”等诸多传言后,4月22日,中纪委网站发布公告,田惠宇涉嫌严重违纪违法,目前正接受中央纪委国家监委纪律审查和监察调查。

在招商银行宣布免去田惠宇行长职务的当天,王良就已全面主持该行工作,因此,业内对于王良接任行长一职

也早有预期。

金乐函数分析师廖鹤凯在接受北京商报记者采访时表示,从履历来看,王良是招商银行的“老兵”,专业性很强,是业务精通多面手,来自基层又通晓公司整体运营情况,明晰该行发展战略战术,熟悉招商银行内部财务人事情况,接任招商银行新任行长一职也在预期之内。

2014年开始,招商银行提出并实施“轻型银行”战略转型。2018年以来,“轻型银行”转型进入下半场,开始探索数字化时代的3.0模式。2021年,招商银行提出打造“大财富管理业务模式+数字化的运营模式+开放融合的组织模式”的3.0模式。

在招商银行4月25日召开的2022年一季度业绩交流会上,王良曾表示:“大家很关心未来招商银行的战略会不会发生动摇、调整、变化。我认为招商银行的战略非常清晰、坚定”。

在他看来,目前零售银行业务已经成为招商银行的“压舱石”,占据了该行业务的半壁江山,无论是规模、收入、利润、品牌,都带来巨大的贡献。因此,招商银行的零售银行业务不会变,总体发展思路也不会发生较大的波动。但对于招行来说,如果在消费紧缩的情况下保持业务,是新行长的考题。

新行长上任后,招商银行如何保持战略执行的不偏移、不动摇,走好转型上升之路?零壹研究院院长于百程指出,王良加入招商银行有27年之久,此前是主持招商银行工作的常务副行长,因此,其对于招商银行发展历程、战略、业务和管理可谓都非常熟悉。近几年,招商银行的持续增长态势显示其发展战略的正确性,王良的接任有利于该行的战略和业务的延续,也有利于稳定团队。