**关于进一步加强消费投诉处理工作的通知**

银保监办发〔2022〕90号

各银保监局，各大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、理财公司，各保险集团（控股）公司、保险公司：

为深入贯彻以人民为中心的发展思想，进一步增强金融工作的政治性、人民性，督促银行保险机构切实履行消费投诉处理工作主体责任，强化投诉源头治理，有效化解矛盾纠纷，保护金融消费者合法权益，维护金融行业稳定健康发展，提升人民群众满意度，经银保监会同意，现将有关事项通知如下：

一、完善消费投诉处理制度机制

（一）各银行保险机构（以下简称各机构）是保护金融消费者合法权益、处理消费投诉的责任主体。各机构应当将消费投诉处理在内的金融消费者权益保护融入公司治理各环节，强化金融消费者权益保护决策执行和监督机制，确保金融消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。

（二）各机构应当加强消费投诉处理制度机制建设，明确各部门及各级分支机构的职责，完善内部沟通协调、信息共享、协同处理等机制，优化消费投诉处理流程，确保消费投诉得到及时接收、顺畅流转、高效处理，防止消费投诉在内部各机构、各部门间相互推诿，避免矛盾纠纷激化升级。

（三）各机构应当从人力物力财力上保证消费投诉处理工作顺利开展。各机构分管消费投诉处理工作的高级管理人员或者机构负责人应当承担相关工作的管理责任，消费投诉处理工作的管理部门应当发挥在相关工作中的主动性、预见性，合理配备工作人员，切实做好消费投诉处理工作。

二、进一步畅通消费投诉渠道

（四）各机构应当积极扩充消费投诉渠道，进一步完善电话、来信、来访等渠道，确保客服电话能够迅速转接至人工投诉通道，来信、来访能够快速转由专人处理。已开通官方网站、移动客户端、微信公众号等互联网投诉渠道的，应当在相关平台中设置消费投诉板块并配备专人处理。

（五）各机构应当在官方网站首页、移动客户端、营业或办公场所的醒目位置公示并及时更新消费投诉渠道信息、消费投诉流程，在产品或者服务合约中，提供投诉电话或者其他投诉渠道信息，在业务办理过程中就相关投诉渠道信息对客户进行必要提示。

三、积极妥善处理消费投诉

（六）各机构应当在接到消费投诉后及时联系投诉人，沟通了解情况，核实消费投诉内容。严格按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第3号）规定的时限要求处理消费投诉，并将处理决定告知投诉人。实行消费投诉首问负责制，不得相互推诿，切实把矛盾纠纷处理在基层，化解在机构内部。

（七）各机构应当依法合规、积极妥善处理消费投诉。投诉人诉求符合法律法规及合同约定的，各机构应当尽快履行相关义务；诉求不符合法律法规及合同约定的，应当积极向投诉人做好解释沟通工作；法律法规没有明确规定或者合同约定不明确的，应当按照公平合理原则，主动与投诉人进行协商处理。

四、积极运用调解机制化解消费纠纷

（八）各机构应当建立消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，鼓励和支持下级机构参与消费纠纷多元化解工作。对于收到的消费投诉，在充分与投诉人沟通协商后仍无法达成一致的，应主动向当地银行业保险业纠纷调解组织申请调解，做到能调尽调；投诉人主动提出调解的，应当积极配合。调解过程中，应当充分应用调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等机制，保证调解结案率。调解成功的，应当及时全面履行调解协议。

五、突出消费投诉考核导向

（九）各机构应当制定全面客观、科学合理的投诉考核制度，将消费投诉及处理工作情况，作为消费者权益保护内部考核重要内容，纳入各级机构综合绩效考核指标体系，并在各级机构高级管理人员、机构负责人和产品开发、销售管理及客户服务等相关部门人员的薪酬分配、职务晋升等方面设定合理权重。

（十）各机构应当对自收消费投诉与银行保险监督管理机构转送的消费投诉同等重视，统一纳入投诉考核范畴，不得片面基于银行保险监督管理机构通报的消费投诉情况进行考核。

六、强化责任追究和溯源整改

（十一）各机构应当加大内部责任追究力度，对机构负有责任以及处理不力的消费投诉事项，要依照相关规定追究直接责任人员和管理人员责任。

（十二）各机构应当定期开展消费投诉情况分析，查找薄弱环节和风险隐患，不断从经营指标设置、产品开发、销售管理、客户服务、操作流程、激励机制等方面予以改进，从源头上减少消费投诉的发生。

七、加强消费投诉处理监管工作

（十三）各银保监局要进一步提高政治站位，依法依规做好消费投诉处理监管工作，综合运用投诉督查、通报披露、监管谈话、监督检查、监管评价等多种手段，持续压紧压实银行保险机构消费投诉处理主体责任，督促机构加强源头治理，有效化解矛盾纠纷，切实维护金融消费者合法权益。

中国银保监会办公厅

2022年9月28日

信息来源：

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1075504&itemId=925>