

9月29日，银保监会

官网发布了《关于进一步加强消费投诉处理工作的通知》（下称《通知》），要求各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。

银保监会发布的《通知》共包含7方面13条内容，要求各银行保险机构要完善消费投诉处理制度机制、进一步畅通消费投诉渠道、积极妥善处理消费投诉、积极运用调解机制化解消费纠纷、突出消费投诉考核导向、强化责任追究和溯源整改以及加强消费投诉处理监管工作。

在消费投诉处理制度机制方面，

《通知》提出，各银行保险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。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。除此之外还应当从人力物力财力上保证消费投诉处理工作顺利开展。

在畅通消费投诉渠道方面，

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。

在积极妥善处理消费投诉方面，

《通知》要求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。

在积极运用调解机制化解消费纠纷方面，

要求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。

在突出投诉考核导向方面，

《通知》提出，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。

同时，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。

在强化责任追究和溯源整改方面，

《通知》要求，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。

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。

在加强消费投诉处理监管工作方面，

各银保监局要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。

采写：南都·湾财社见习记者 罗曼瑜