



鉴过知来 向往而新

2022上半年银行业 监管处罚分析洞察





目录

1 监管处罚态势分析	03
1.1 监管处罚整体态势分析	04
1.2 监管处罚重点趋势	05
1.3 监管趋势研判	07
2 监管处罚总体情况	08
2.1 监管处罚整体情况	09
2.2 处罚区域分析	11
2.3 处罚对象分析	12
2.4 处罚类型分析	13
2.5 处罚案由分析	14
2.6 大额罚单分析	16
3 监管处罚重点分析	18
3.1 信贷业务领域处罚重点分析	19
3.2 反洗钱领域处罚重点分析	21
3.3 消费者权益保护领域处罚重点分析	23

01

监管处罚 态势分析



1.1 监管处罚整体态势分析

2022年上半年，中国银行保险监督管理委员会（“银保监会”）、中国人民银行（“人民银行”）、国家外汇管理局（“外汇管理局”）（含总部及其派出机构）针对银行业金融机构及从业人员共下发罚单2,469张，罚没金额共计96,887万元¹。

较2021年同期，罚单数量增加两成，罚没金额下降一成。整体而言，银行业强监管态势不减，但罚款力度有所减弱，千万级罚单数量显著减少。

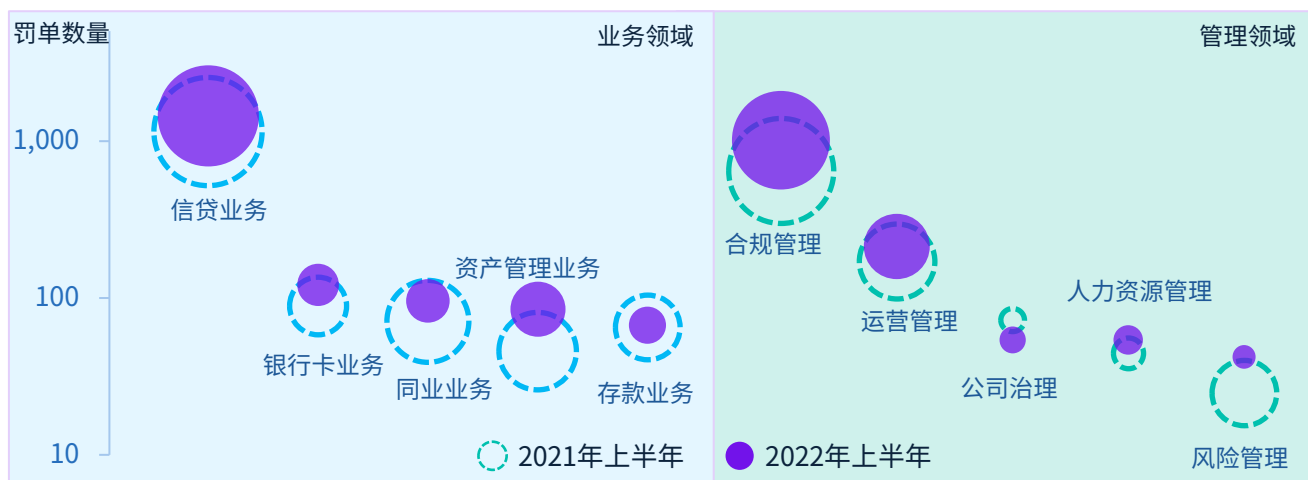
银行业监管处罚趋势



2022年上半年，处罚最为集中的前三大业务及管理领域为**信贷业务、合规管理及运营管理**。

其中，信贷业务涉及罚单千余张，占整体罚没金额的七成有余；合规管理领域罚单近千张，主要涉及反洗钱、员工行为及案件管理、消费者权益保护等方面；运营管理方面罚单近200张，主要涉及账户管理、假币管理、印章管理等。

监管处罚集中领域及变化趋势²



1、本报告基于监管机构公开发布的处罚数据，按照“监管机构做出处罚决定的日期”进行统计分析。

2、紫色实心圆的高度，反映了2022年上半年商业银行在该领域受到监管处罚的罚单数量，面积反映了罚单总金额；绿色虚线圆的高度及面积，分别反映了2021年上半年的相关对比数据。

1.2 监管处罚重点趋势

基于对整体监管环境的持续关注和监管处罚数据的统计分析，我们关注到监管处罚呈现的趋势重点如下，具体分析可参见本报告第三部分：监管处罚重点分析。



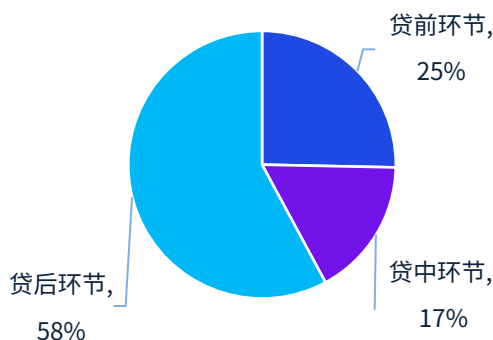
信贷业务处罚持续集中，超三成罚单剑指资金流向违规问题

一直以来，信贷业务作为商业银行的核心业务，在业务持续发展的同时，也面临诸多合规问题。在加强信用风险管控的同时，有效落实操作风险及合规风险管理，应成为商业银行防控风险的重点。

2022年上半年，银行业金融机构受处罚最多的领域为信贷业务，涉及罚单1,441张，占整体罚单数量的六成；合计罚没约69,304万元，占总体罚没金额的七成。

其中，“贷后资金流向监控不到位”是银行业金融机构普遍的合规痛点，占信贷业务处罚的半数以上。

信贷业务处罚环节分布



人民银行处罚数量及金额双增，客户身份识别不到位成第一大处罚案由

人民银行于2022年1月发布了《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，要求银行业金融机构提高预防、遏制洗钱和恐怖融资活动的的能力，维护国家安全和金融秩序。2月，人民银行、公安部、国家监察委员会等11部门联合印发《打击治理洗钱违法犯罪三年行动计划（2022-2024年）》，在全国范围内推动开展打击治理洗钱违法犯罪三年行动。

与监管动态相呼应，反洗钱领域的处罚数量大幅增长。其中，“未按规定履行客户身份识别义务”一跃成为第一大处罚案由。

各监管机构罚单数量及处罚金额

监管机构	罚单数（张）	同比增幅	处罚金额(万元)	同比增幅
银保监会	1,840	18.71% ▲	71,570	-16.20% ▼
人民银行	591	43.45% ▲	24,151	66.14% ▲
外汇管理局	38	-11.63% ▼	1,166	-86.77% ▼

▲ 上升 ▼ 下降



消费者权益保护处罚力度大增，罚单数量及金额增长逾三倍

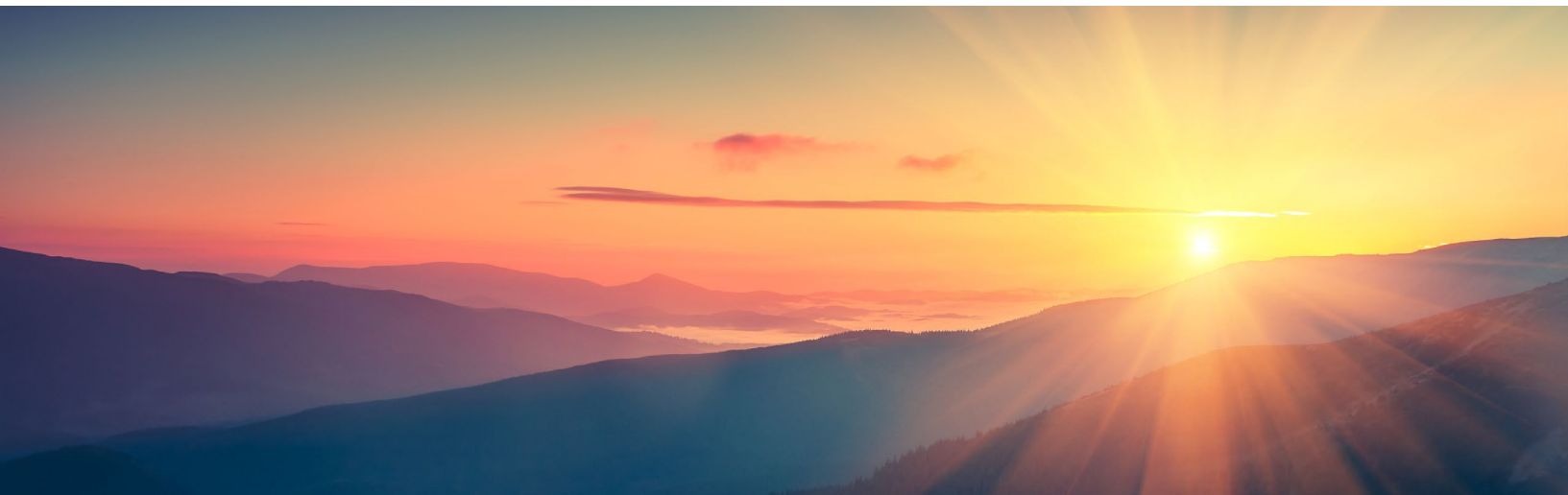
2022年，银保监会工作会议多次强调要进一步加强金融消费者权益保护，完善消保法律制度、监管体系，督促银行业金融机构关注消费者权益，规范提供金融产品和服务的行为，维护公平、公正的市场环境，促进金融市场健康稳定运行等。

人民银行出台的《2021年中国金融稳定报告》指出，保护金融消费者合法权益是金融科技时代的客观要求，银行业金融机构应当时刻践行“金融为民”的初心和使命。

在完善、细化消费者权益保护相关监管规范的同时，监管机构进一步强化相关领域处罚力度。2022年上半年，消费者权益保护相关处罚数量及金额均增长三倍以上，其中“违规使用消费者金融信息”这一案由尤为凸显。



1.3 监管趋势研判



涉房贷款合规管控需持续关注

2022年7月28日，中共中央政治局召开会议分析研究当前经济形势，部署下半年经济工作。会议指出：要稳定房地产市场，坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，因城施策用足用好政策工具箱，支持刚性和改善性住房需求，压实地方政府责任，保交楼、稳民生。

2022年，随着各地多措并举稳定房地产市场，房市整体呈现回暖迹象，但房地产市场整体仍处于下行态势。结合上半年“保交楼”事件暴露出的金融风险信号，我们预计，监管机构将持续关注涉房贷款领域的合规问题，尤其是对资金流向监控、贷后检查等环节的重点监督。**各地银行业金融机构应关注地方政府针对房地产市场的政策导向，并在贷款审查及放款管理等方面，确保业务操作的合规性。**



中小银行公司治理风险攀升

银保监会于2021年发布了《银行保险机构公司治理准则》，要求落实中共中央“十四五”规划中关于深化金融供给侧结构性改革的指示精神，强调“党的领导”对银行业金融机构的重要意义。

2022年，银保监会开展银行保险机构股权和关联交易专项整治工作，要求各机构对照问题要点进行自查自纠。此外，人民银行亦在强调中小银行要规范公司治理，健全风险防范机制。

通过解读监管机构的公开发文，我们注意到，**提升银行业金融机构公司治理水平或将成为2022年下半年的监管关注重点**。中小银行尤其应从股东资质、关联交易、组织架构、考核激励等方面着手，完善公司治理体系，理顺公司治理运作机制，提升公司治理水平。



02

监管处罚 总体情况

2.1 监管处罚整体情况



罚没金额/数量

	机构类型	罚单数(张)	处罚金额(万元)
罚没金额：96,887万元			
罚单数量：2,469张	银保监会	1,840	71,570
	人民银行	591	24,151
	外汇管理局	38	1,166



受罚机构类型及金额

机构类型	罚单数(张)	总处罚金额(万元)	罚单平均金额(万元)
农村金融机构	1,193	34,989	29
国有银行	435	19,390	45
股份制银行	301	18,810	62
城商行	331	15,037	45
政策性银行	41	2,552	62
外资银行	24	2,887	120
其他银行	21	3,170	151



处罚区域

2022年上半年，黑龙江、山东、浙江三省的罚单数量较多。

2022年上半年，浙江、山东、广东三省的总罚没金额较大。



处罚类型

近三年，在银行业监管大力推动机构人员“双罚制”的背景下，涉及个人的罚单数量逐年上升。于2021年上半年，个人罚单数量已超过机构罚单数量。

在个人罚单中，“警告”和“禁止进入相关行业”两项处罚类型呈现上扬趋势。

在机构罚单中，“罚款”作为最常见的处罚类型，依然保持上升趋势。



最高金额罚单

青银保监罚决字（2022）1号

某农村商业银行股份有限公司

违法违规事实（案由）：

违法违规事实概述：贷款五级分类不准确、投资业务投后风险管控不到位、员工行为管控不力、贷款转保证金开立银行承兑汇票、数据治理有效性缺失、流动性资金贷款被挪用、房地产贷款管理严重不审慎、信用卡透支资金流入非消费领域等

行政处罚决定：罚款人民币4,410万元



前十大监管处罚高发案由

2022年上半年，监管处罚较为集中的前十大案由：

- 未按规定履行客户身份识别义务（349张）
- 违反审慎经营规则（297张）
- 信贷资金被挪用（267张）
- 违规发放贷款、办理信贷业务（248张）
- 贷款“三查”不尽职（205张）
- 贷后管理不到位（183张）
- 员工行为管理不到位（151张）
- 信贷资金违规流入房市、股市（144张）
- 报送监管统计数据错报、漏报、未报（131张）
- 内控管理不到位（108张）
- 贷前调查不尽职（108张）

2.2 处罚区域分析

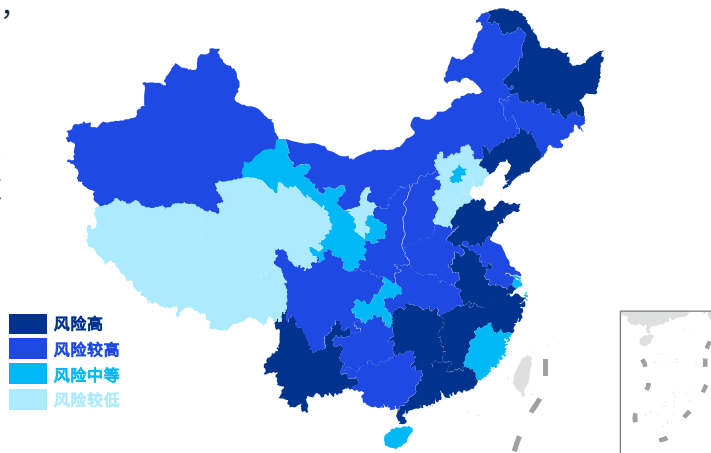
整体而言，山东、浙江两省监管机构开出的罚单，金额和数量呈现双高，属地机构应结合当地监管机构合规关注重点，落实业务和合规管理的有效性。

从罚单数量来看，黑龙江、山东、浙江省分列前三位。其中，与去年同期相比，黑龙江、山东两省连续两年居前三位，浙江省则由第9位大幅上升为第2位。

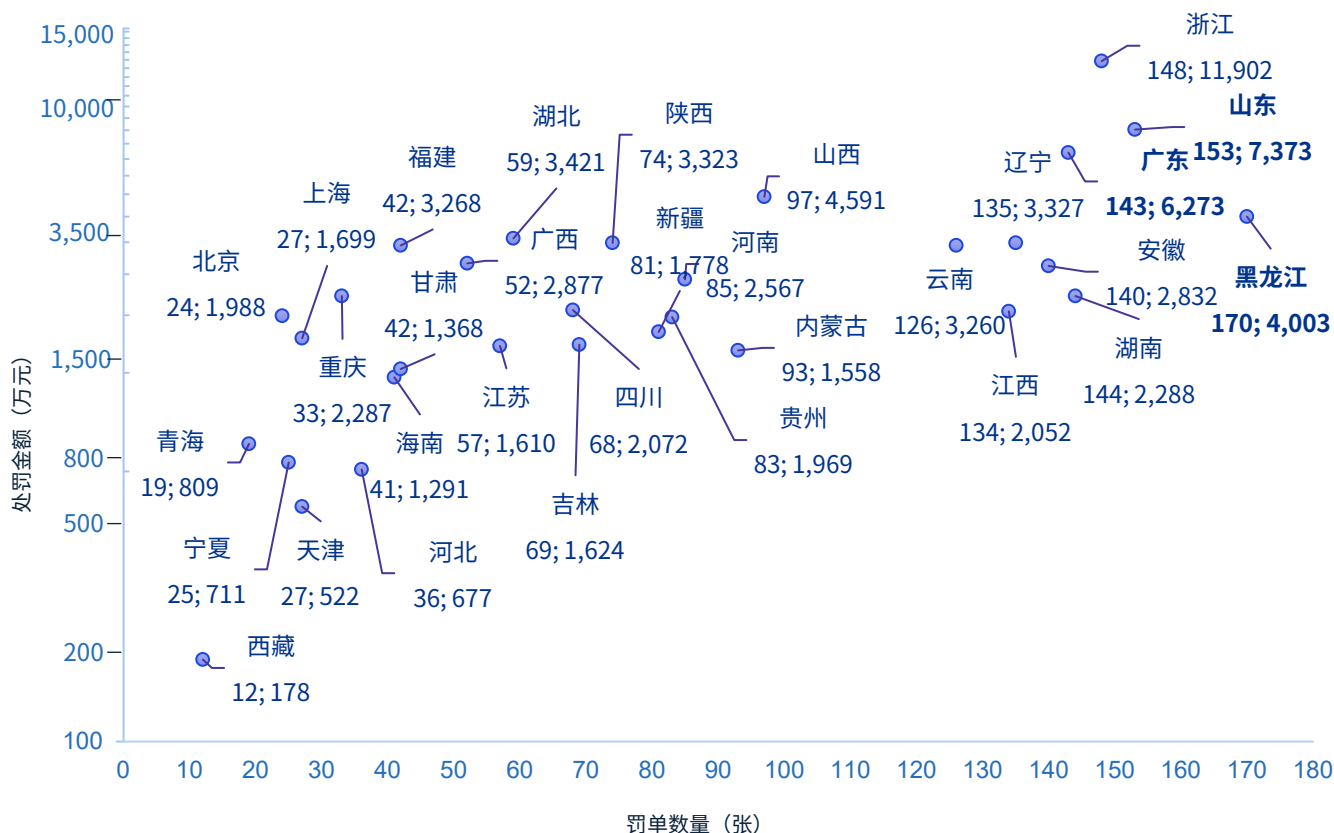
从罚没金额来看，浙江、山东、广东省分列前三位，其中浙江省罚没金额达11,902万元，远超第二名。与去年同期相比，山东由第5位上升至第2位。

值得关注的是，江苏省罚单数量排名由第2位下降至第19位，罚单金额排名由第4位下降至第23位，监管处罚力度大幅降低。

2022年上半年银行业合规风险地图



各省份罚单数量及处罚金额³



3、数字坐标反映了罚单数量（张）与罚没金额（万元）的组合。以浙江省为例，2022年上半年，罚单数量148张，罚没金额11,902万元。

2.3 处罚对象分析

从处罚对象来看，农村金融机构处罚金额及数量均居榜首并较去年大幅上涨，大额罚单数量亦位居各类型机构的第一位。结合近期引发热议的村镇银行“无法取款”事件，农村金融机构公司治理及内控合规管理能力亟待提升，并将持续引发监管关注，“以罚促改”或成为常态。

机构类型	罚单数量 (张)	增长率	总处罚金额 (万元)	增长率
国有银行	435	5% ▲	19,390	-9% ▼
股份制银行	301	38% ▲	18,810	-57% ▼
城商行	331	2% ▲	15,037	16% ▲
农村金融机构	1,193	42% ▲	34,989	66% ▲

▲ 上升 ▼ 下降



各类型机构罚单分布及特征

金融业机构类型	排名	罚单数量 (张)	罚没金额 (万元)
国有银行	Top1	110+	5,400+
	Top2	105+	5,300+
	Top3	75+	2,700+
	中位数	69	2,520
股份制银行	Top1	45+	3,400+
	Top2	45+	2,300+
	Top3	40+	2,200+
	中位数	22	1,442
城商行	Top1	45+	2,200+
	Top2	15+	1,000+
	Top3	10+	990+
	中位数	2	89
农村金融机构	Top1	25+	4,700+
	Top2	15+	470+
	Top3	10+	370+
	中位数	1	40

毕马威洞察

整体而言，各类型机构涉及的主要处罚事由基本趋同，主要集中在客户身份识别、贷款三查、资金流向管理等方面。但各类型机构也存在一些自身突出的问题类型，与其经营管理现状和业务发展重点等相关，需重点关注。

国有银行

国有银行在代理销售和外汇业务领域的处罚占比相对高于其他银行业金融机构。主要涉及“代理销售环节存在误导”、“未按规定要求进行双录”、“违规办理贸易资金收付”等案由。

股份制银行

股份制银行在票据业务领域的罚单数量明显突出，其数量占比远高于其他银行业金融机构，主要涉及“违规办理无真实贸易背景的汇票业务”、“以贴现资金作保证金虚增存款”等案由。

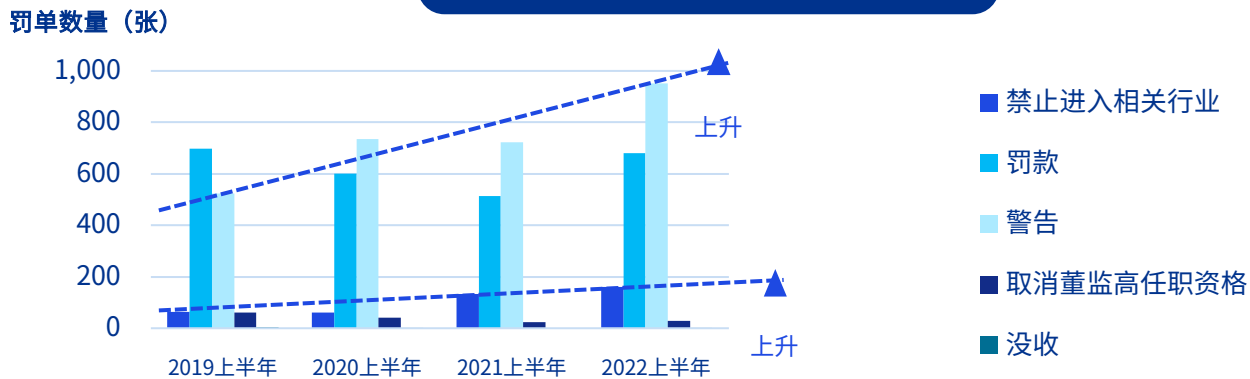
农村金融机构

农村金融机构收到公司治理相关罚单数量占比超20%，显著高于其他银行业金融机构，主要案由有“股东股权管理不到位”“关联交易管控不到位”“‘三会一层’履职尽责不到位”等。

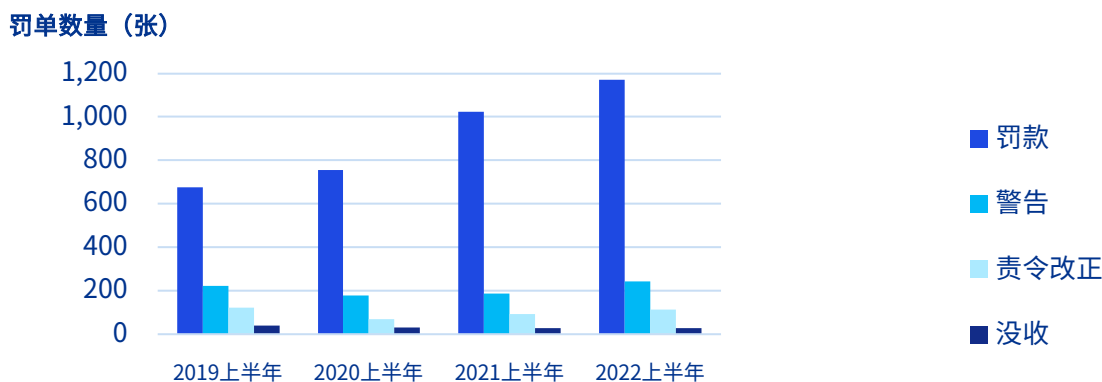
2.4 处罚类型分析

2022年上半年，监管机构综合运用多种处罚手段，处罚对象涉及个人的罚单达1,535张，占整体的62.17%，较往年有明显上升。由此可见，监管机构在对金融机构加大处罚力度的同时，持续加强对责任人员的监管问责，落实机构人员“双罚制”，提升监管效力。

个人罚单处罚类型趋势



机构罚单处罚类型趋势



毕
马
威
洞
察

近三年来，“警告”和“罚款”作为个人处罚的主要形式，占比超过个人罚单整体的90%。机构处罚中，“罚款”以77.30%的占比，成为最主要的处罚形式。

从个人罚单来看，涉及“警告”和“禁止进入相关行业”的罚单数量呈翻倍式增长，而其他处罚类型的罚单则有所下降，例如，涉及“取消董监高任职资格”的罚单，从2019年上半年的61张降至今年上半年的30张，反映了监管关注不再仅仅聚焦于治理层与管理层履职，而是将监督和追责扩大至员工履职的更大范围。

从机构罚单来看，涉及“罚款”的罚单数量呈上升趋势，依然是监管最高频使用的处罚形式，而“警告”、“没收”、“责令改正”等其他处罚形式则较往年同期趋于平稳。

2.5 处罚案由分析

在2022年上半年的处罚案例中，处罚案由集中于信贷业务、合规管理等领域。其中，与合规管理相关的处罚涨幅较为突出，“未按规定履行客户身份识别义务”以96%的增长率跃居第一，“员工行为管理不到位”和“报送监管统计数据错报、漏报、未报”两项处罚案由也首次进入前十大排名。



前十大处罚案由分析

同期排名对比	案由名称	2021年上半年	2022年上半年	增长率
▲ 3	未按规定履行客户身份识别义务	178张	349张	96%
▼ 1	违反审慎经营规则	233张	297张	27%
▼ 1	信贷资金被挪用	202张	267张	32%
▼ 1	违规发放贷款、办理信贷业务	194张	248张	28%
● -	贷款“三查”不尽职	166张	205张	23%
● -	贷后管理不到位	149张	183张	23%
▲ 7	员工行为管理不到位	53张	151张	185%
● -	信贷资金违规流入房市、股市	106张	144张	36%
▲ 4	报送监管统计数据错报、漏报、未报	86张	131张	52%
▼ 3	内控管理不到位	107张	108张	1%

▲ 排名上升
● 排名不变
▼ 排名下降
大幅增长
中度增长
缓慢增长

新兴处罚案由分析

首次出现

- 绿色贷款结构性错误
- 绿色贷款统计错误

大幅增长

- 迟报、漏报、谎报、错报、瞒报投诉数据
- 消费者权益保护不到位

持续增长

- 投后风险管控不到位
- 违规办理经常项目资金收付
- 信息科技管控不到位
- 存贷款冲时点
- 消费者金融信息使用管理不到位

毕马威洞察

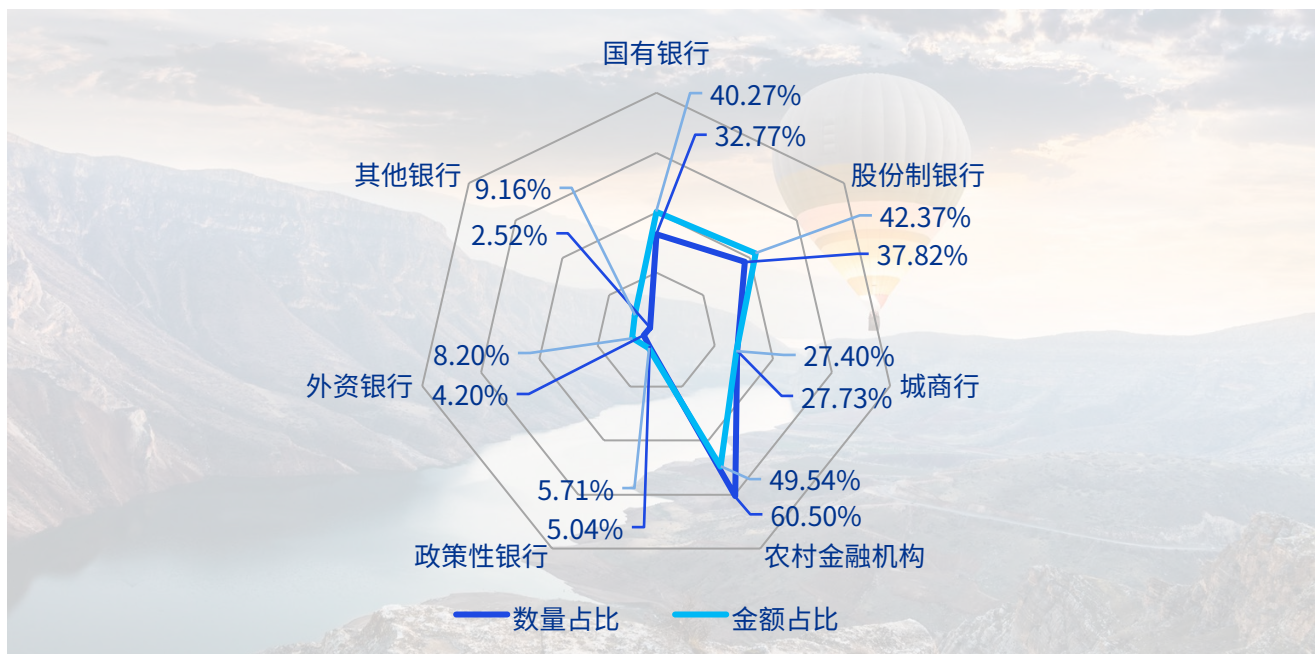
- ✓ 信贷问题依然是监管关注的重点，相关案由占到整体半数以上，主要涉及违反审慎经营规则、信贷资金被挪用、违规发放贷款、贷款“三查”不尽职、贷后不到位等。
- ✓ 监管机构在持续关注业务领域合规性的同时，亦针对重点合规事项加大督导力度，主要涉及履行客户身份识别义务、员工行为管理、监管统计数据报送、消费者权益保护等。
- ✓ 随着气候风险日益加剧，监管机构已将绿色金融纳入监督范围，并在2022年首次以“绿色贷款结构性错误、统计错误”为案由，对银行业金融机构进行处罚，体现了对于应对气候风险政策工具的关注。

2.6 大额罚单分析

2022年上半年，三大监管机构共发布了6张千万级罚单及197张百万级罚单，合计罚没金额约57,298万元，占大额罚单⁵整体的59.14%。

近几年，百万级罚单数量呈现上升趋势，主要集中在消费者权益保护、客户信息隐私保护、网络信息安全及数据治理等新兴领域。2022年上半年，千万级罚单数量相较往年有所下降，在经历了2020年下半年伊始监管机构的“高频重罚”后，重罚情况有所缓解。

2022年上半年大额罚单数量及金额占比分布



毕马威洞察

在大额罚单中，农村金融机构以60.50%的数量占比和49.54%的金额占比，位居所有银行类型之首位，其后依次为股份制银行、国有银行、城商行、政策性银行等。

2022年上半年，农村金融机构大额罚单数量及处罚金额相比2021年同期呈现倍数增长，成为监管重点监督和检查的对象。此类银行应采取有效措施，落实合规管理体系，提升合规管理能力。

在百万级罚单中，作为银行业金融机构的“风向标”，国有银行以324万元/张的平均处罚金额在各类银行中排名第一，依然是监管机构的关注重点。

在监管持续高压的态势下，多家股份制银行被处以重罚，毕马威建议此类银行应在追求业务规模和利润增长的同时，重视核心业务及新兴领域合规管理的有效性。

5、大额罚单为单张罚单处罚金额为100万元以上（含）的罚单。

报送EAST数据存在错报、漏报、未报

- **机构类型：**国有银行、股份制银行、农村金融机构、政策性银行等**23家银行业金融机构**
- **大额罚单信息：**数量：23张；金额：9,042万元；平均：**303万元/张**
- **案由示例：**漏报不良贷款余额EAST数据；漏报投资资产管理产品业务EAST数据；EAST系统《对公信贷业务借据》表错报

合规建议：一方面，要提升对数据报送准确性、及时性的重视程度；另一方面，应从职责分工、数据治理、管理流程、信息系统等方面，提升数据报送的质量，满足监管期望。

未按规定履行客户身份识别义务

- **机构类型：**国有银行、股份制银行、城商行、农村金融机构、外资银行等**35家银行业金融机构**
- **大额罚单信息：**数量：41张；金额：11,558万元；平均：**282万元/张**
- **案由示例：**未按规定开展客户风险等级划分、调整和审核工作、未按规定对高风险客户采取强化识别措施

合规建议：一是要加强基层机构对反洗钱管理工作要求的有效落实；二是要采用数字化手段，提升可疑交易监测与客户尽职调查工作的有效性；三是强化监督，确保管理举措执行到位，四是加强培训，提高全员反洗钱意识与能力。

消费者金融信息使用管理不到位

- **机构类型：**国有银行、股份制银行、城商行、农村金融机构、外资银行等**15家银行业金融机构**
- **大额罚单信息：**数量：16张；金额：5,619万元；平均：**351万元/张**
- **案由示例：**侵害消费者个人信息依法得到保护的权利、未严格落实消费者金融信息使用授权审批程序、违反信用信息采集、提供、查询及相关管理规定

合规建议：应持续完善与客户个人金融信息收集、处理以及应用相关的管控要求，加强对员工的教育、宣贯与督导。同时，应充分利用科技手段，加强对客户个人信息在使用过程中的刚性控制。

大额罚单典型案例案由分析

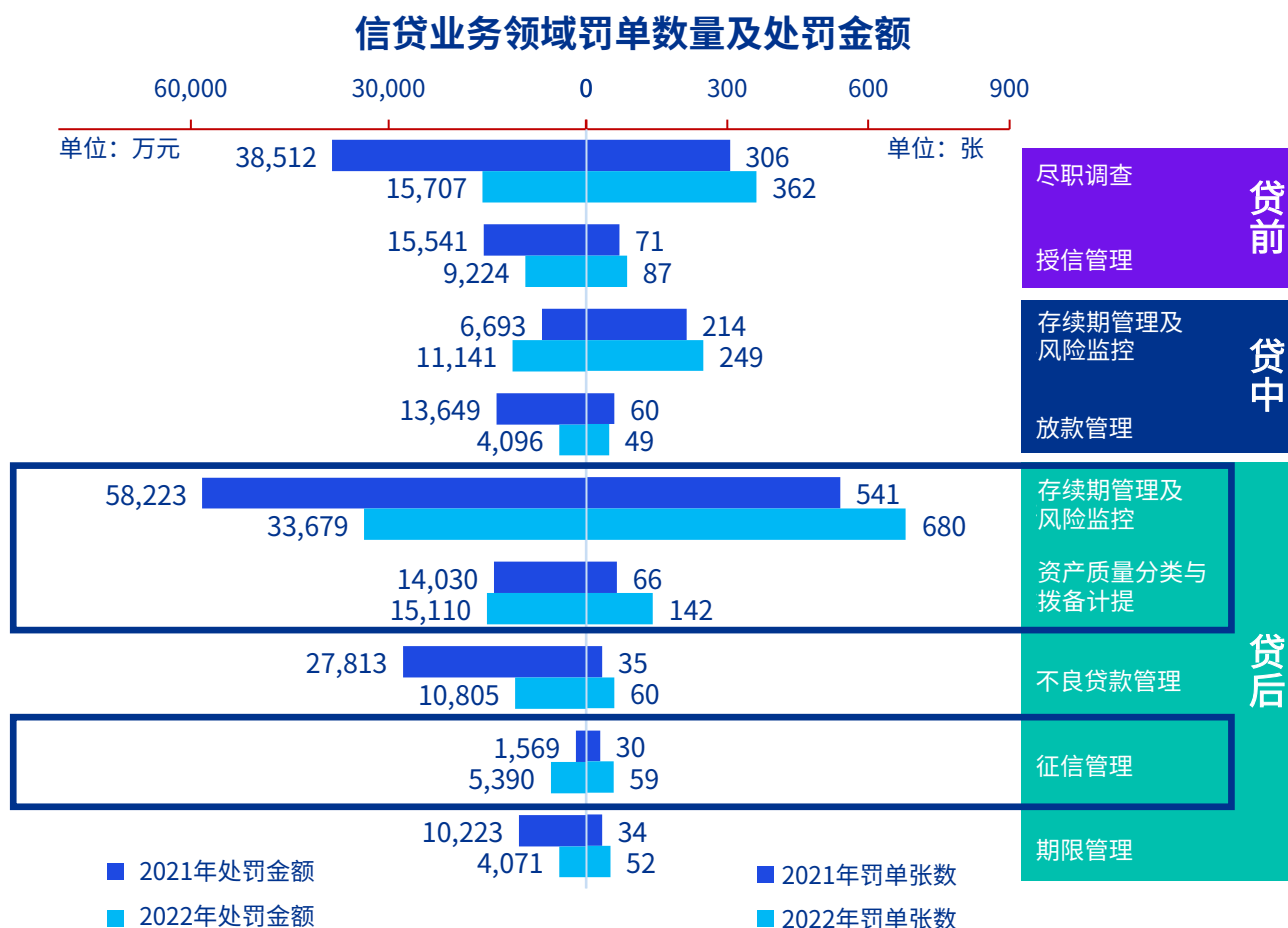
03

监管处罚
重点分析



3.1 信贷业务领域处罚重点分析

2022年上半年，各类型银行业金融机构因信贷业务违法违规产生罚单共计1,441张，处罚金额达69,304万元。处罚重点集中于贷后阶段，共涉及1,026张罚单；其次为贷前阶段，共涉及449张罚单；贷中阶段共涉及298张罚单。在信贷业务领域，处罚案由涵盖违反审慎经营规则、违规发放贷款、贷款未按约定用途使用、贷款“三查”不到位、贷款资金违规流入房地产或土地市场、贷后管理不到位等方面。



毕马威洞察

- 在贷后管理环节，与“存续期管理及风险监控”相关的罚单在数量及金额上均为信贷业务领域之最，具体涉及违反审慎经营规则、信贷资金被挪用、贷后管理不到位、信贷资金违规流入房市、股市等案由。贷款资金在流出本行系统进入他行系统后，资金用途监控是管理难点，亦是监管机构为了落实宏观金融政策，提升金融服务实体经济的质效，所关注的合规重点。
- 2022年上半年，与“资产质量分类与拨备计提”相关的罚单数量同比增长115%，是罚单数量增长最多的领域。结合银保监会发布的《商业银行预期信用损失法实施管理办法》，反映了监管机构对于夯实商业银行拨备管理基础，提高风险防范化解能力的关注。
- 自2022年1月人民银行发布的《征信业务管理办法》实施以来，“征信管理”罚单数量同比增长97%，罚没金额同比增长238%，是罚没金额增长最多的领域。

毕马威洞察



存续期管理 及风险监控

常见案由：信贷资金被挪用、贷后管理不到位、信贷资金违规流入房市、股市

合规建议：结合贷前管理工作，落实审慎经营原则，避免过度授信；审视现有管理制度，强化“受托支付”管理要求和手段；结合违规特点，利用数据分析技术，加强对贷款资金流向的监测分析与预警能力；对客户加大贷款用途使用规定宣传力度，做好法律风险及处罚措施等风险揭示。

资产质量分类与 拨备计提

常见案由：资产质量分类不准确、违规掩盖不良资产、上调不良贷款分类

合规建议：从治理责任、制度建设、模型管理、系统建设、团队能力提升、内外部监督等多个方面，提高信贷资产质量分类准确性，夯实信用风险拨备管理基础，提升管理规范性和审慎性；倡导主动发现和暴露信用风险隐患，加大不良贷款处置力度；加强对信用风险特征的分析与监控预警，积极运用金融科技手段，建设数据共享模型，及早发现及化解风险。

征信管理

常见案由：未按规定进行征信异议标注、核查和处理、违反征信管理相关规定

合规建议：贯彻“征信为民”的基本理念，遵循最小、必要的信息采集原则；落实“告知-同意”的个人信息处理规则；公正、及时地处理征信异议。

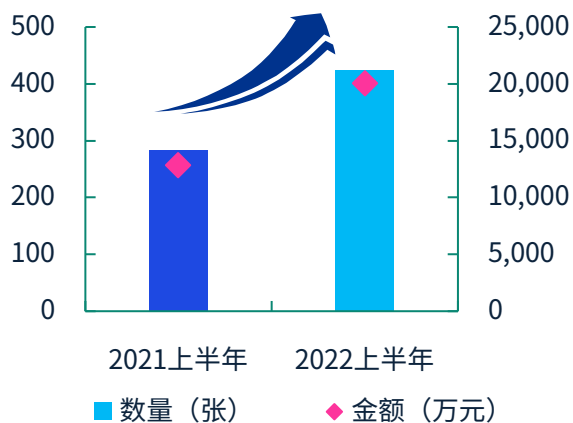


3.2 反洗钱领域处罚重点分析

在监管新政出台和多部门联合检查的大背景下，2022年上半年，银行业金融机构在反洗钱领域共收到罚单423张，合计处罚金额约20,040万元，较2021年同期的数量和金额，均呈明显上升趋势。

其中，“未按规定履行客户身份识别义务”以349张的罚单数量，一跃成为上半年处罚数量最多的案由，较2021年同期增长近一倍。

反洗钱领域罚单数量与处罚金额走势



反洗钱领域案由走势

案由名称	2021年上半年	2022年上半年
未按规定履行客户身份识别义务	178张	349张 ▲
未按规定完整、准确地报送大额或可疑交易报告	96张	87张 ▼
违反反洗钱管理规定	45张	7张 ▼
未按规定开展客户风险等级划分、调整和审核工作	11张	24张 ▲
可疑交易识别、分析和审核不严格	11张	11张 ●

▲ 上升 ● 不变 ▼ 下降



毕马威洞察



未按规定完整、准确地报送大额或可疑交易报告

涉及罚单数量：87张

合计罚没金额：9,021万元

罚单平均金额：104万元

- 建立以客户为中心的大额或可疑交易监测和筛选机制，整合客户信息和交易信息，打破各业务条线间的“数据孤岛”，实现内部数据的互联互通；
- 以大额交易报告为“抓手”，建立大额交易报告与可疑交易报告的联动机制，关注高频次收付或涉及新产品及新业态的大额交易情况，通过有意识的人工介入，进而识别可疑交易，并推动可疑交易模型的迭代；
- 建立监测模型生命周期管理要求，持续评估大额交易和可疑交易监测模型的效果，动态调整模型指标及参数，以应对不断变化的风险形势。

未按规定履行客户身份识别义务

涉及罚单数量：349张

合计罚没金额：17,441万元

罚单平均金额：50万元

- 依托反洗钱监测系统，整合可疑交易监测分析与客户尽职调查工作，通过人工分析识别并上报可疑交易，进而有针对性地开展强化尽职调查，落实可疑交易后续控制措施管理；
- 不仅关注客户准入阶段的“风险识别”，亦落实“风险跟踪与管控”，在开户后进行持续监控和尽职调查，及时根据客户洗钱风险变化落实管控措施；
- 梳理、明确应开展客户尽职调查的情境，开展专项培训，提高工作人员在反洗钱履职方面的业务水平。

未按规定开展客户风险等级划分、调整和审核工作

涉及罚单数量：24张

合计罚没金额：697万元

罚单平均金额：29万元

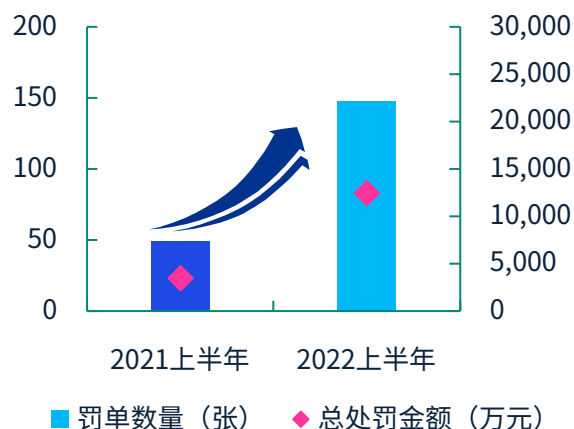
- 完善客户风险等级划分指标，根据客户特性、受益所有人、预期业务关系以及账户属性等，建立多维度风险等级划分标准；
- 引入数字化管理手段，建立客户画像模型，以多渠道获取的基础数据、特征标签及统计评分等客户信息为起点，“实时”监控客户风险等级变化并按需进行预警。

3.3 消费者权益保护领域处罚重点分析

近年来，随着零售金融的持续发展和金融创新的不断更迭，金融消费者权益保护事件频发，引发社会各界关注。人民银行与银保监会接连发布消费者权益保护相关监管文件，我国金融消费者保护监管框架逐步建立完善，处罚力度不断加大。

2022年上半年，人民银行及银保监会开出涉及消费者权益保护的罚单共计148张，处罚金额为12,438万元。罚单数量较2021年同期增长约3倍，处罚金额增长约3.65倍。

消保领域罚单数量与处罚金额走势



消费者权益保护监管动态



银保监发布指导意见

2019年11月9日，银保监会发布《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》



监管评价办法出台

2021年7月5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》



银保监会征求意见

2022年5月19日，银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法（征求意见稿）》向社会公开征求意见



人民银行发文

2020年9月15日，人民银行颁布《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》



个人信息保护法发布

2021年11月1日，经全国人大审议通过，《中华人民共和国个人信息保护法》正式施行

毕马威洞察



随着《个人信息保护法》的发布，2022年上半年，近70%的消费者权益保护罚单集中于人民银行针对违规使用金融消费者信息做出的处罚。随着银保监会逐步完善消费者权益保护的监管框架，预计未来银保监会也将加大相关领域的处罚力度，处罚范围或将进一步拓展至产品设计、信息披露、定价管理等其他重要管理环节。

违规使用消费者金融信息
(100张)

合规建议：强化全流程管理，将法律法规和监管要求逐项分解、落实到业务运行的各个环节，细化到业务岗位职责中。在制度建设层面，完善金融消费者信息收集、保存、使用、对外提供等环节的管理要求；在人员管理方面，对接触消费者金融信息的岗位人员合理设置授权、审批权限，关注在客户营销、不良资产清收处置、反洗钱报送、投诉争议解决过程中的金融信息保密；在保障机制方面，重视对员工的业务培训和警示教育，强化保护消费者金融信息的合规意识。

漏报投诉数据
(20张)

合规建议：推动投诉全流程线上管理，提升金融消费者投诉信息录入及分类的及时性、准确性和全面性；积极探索数据分析以及人工智能技术在投诉分析领域的应用，提高投诉溯源整改，包括责认定的效率与效果。

违规进行金融营销宣传
(16张)

合规建议：健全金融营销宣传内控制度和管理机制，从产品设计、合同管理、营销宣传等多个环节加强消保合规性审查；从制度和流程层面落实消费者适当性管理，切实保护金融消费者知情权。



毕马威“鉴过知来，向往而新”系列为监管动态跟踪与洞察分析专题报告。我们持续关注金融业重要法规及监管政策变化、监管检查以及监管处罚动态等，运用毕马威专家团队丰富的行业经验及专业解读，及时把握监管重点，敏锐洞悉合规风险变化趋势，协助金融机构感知风险，以采取有效应对。

本系列报告所采用之分析数据，亦可通过毕马威天罡智慧合规平台获取。如需进一步了解并试用毕马威天罡智慧合规平台，请扫描二维码。



特别鸣谢：感谢靳蓓、梁敏、陈希、冯旻、孟璐、杨雷、任中杰、于萌浠、张皓楠、史东浩、韩伟男、赖恺靖对本报告作出的贡献。



张楚东
金融业主管合伙人
Tony.cheung@kpmg.com



徐捷
金融业治理、合规与风险咨询服务
主管合伙人
jessica.xu@kpmg.com



李砾
金融业服务合伙人
raymond.li@kpmg.com



徐琅朗
智慧之光主管合伙人
langlang.xu@kpmg.com

毕马威中国

kpmg.com/cn/socialmedia



如需获取毕马威中国各办公室信息，请扫描二维码或登陆我们的网站：
<https://home.kpmg/cn/zh/home/about/offices.html>

所载资料仅供一般参考用，并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本所已致力提供准确和及时的资料，但本所不能保证这些资料在阁下收取时或日后仍然准确。任何人士不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据所载资料行事。

© 2022 毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所，毕马威企业咨询(中国)有限公司 — 中国有限责任公司，毕马威会计师事务所 — 澳门特别行政区合伙制事务所，及毕马威会计师事务所 — 香港特别行政区合伙制事务所，均是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司相关联的独立成员所全球性组织中的成员。版权所有，不得转载。在中国印刷。

毕马威的名称和标识均为毕马威全球性组织中的独立成员所经许可后使用的商标。