

# 银行业消费者权益保护工作指引

## 第一章 总 则

**第一条** 为保护银行业消费者合法权益，维护公平、公正的市场环境，增强公众对银行业的市场信心，促进银行业健康发展，保持金融体系稳定，根据《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律法规，制定本指引。

**第二条** 在中国境内依法设立的银行业金融机构适用本指引。

**第三条** 本指引所称银行业消费者是指购买或使用银行业产品和接受银行业服务的自然人。

**第四条** 本指引所称银行业消费者权益保护，是指银行业通过适当的程序和措施，推动实现银行业消费者在与银行业金融机构发生业务往来的各个阶段始终得到公平、公正和诚信的对待。

**第五条** 银行业消费者权益保护工作应当坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，践行向银行业消费者公开信息的义务，履行公正对待银行业消费者的责任，遵从公平交易的原则，依法维护银行业消费者的合法权益。

**第六条** 中国银监会及其派出机构依法对银行业金融机构消费者权益保护工作实施监督管理。

**第七条** 银行业金融机构是实施银行业消费者权益保护的工作主体。

银行业金融机构应当遵循依法合规和内部自律原则，构建落实银

行业消费者权益保护工作的体制机制，履行保护银行业消费者合法权益的义务。

**第八条** 银行业消费者有权依法主张自身合法权益不受侵害，并对银行业金融机构消费者权益保护工作进行监督，提出批评和建议，对侵害自身合法权益的行为和相关人员进行检举和控告。

## 第二章 行为准则

**第九条** 银行业金融机构应当尊重银行业消费者的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。

**第十条** 银行业金融机构应当尊重银行业消费者的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害银行业消费者合法权益的条款。

**第十一条** 银行业金融机构应当了解银行业消费者的风险偏好和风险承受能力，提供相应的产品和服务，不得主动提供与银行业消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。

**第十二条** 银行业金融机构应当尊重银行业消费者的个人金融信息安全权，采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用银行业消费者个人金融信息，不得在未经银行业消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

**第十三条** 银行业金融机构应当在产品销售过程中，严格区分自有产品和代销产品，不得混淆、模糊两者性质向银行业消费者误导销售金融产品。

**第十四条** 银行业金融机构应当严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

**第十五条** 银行业金融机构应当坚持服务便利性原则，合理安排柜面窗口，缩减等候时间，不得无故拒绝银行业消费者合理的服务需求。

**第十六条** 银行业金融机构应当尊重银行业消费者，照顾残疾人等特殊消费者的实际需要，尽量提供便利化服务，不得有歧视性行为。

### **第三章 制度保障**

**第十七条** 银行业金融机构应当加强银行业消费者权益保护工作的体制机制建设。

（一）银行业金融机构应当积极主动开展银行业消费者权益保护工作，明确将其纳入公司治理和企业文化建设，并体现在发展战略之中。

（二）银行业金融机构董（理）事会承担银行业消费者权益保护工作的最终责任。

银行业金融机构董（理）事会负责制定银行业消费者权益保护工作的战略、政策和目标，督促高管层有效执行和落实相关工作，定期听取高管层关于银行业消费者权益保护工作开展情况的专题报告，并将相关工作作为信息披露的重要内容。

银行业金融机构董（理）事会负责监督、评价银行业消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及高管层相关履职情况。

银行业金融机构董（理）事会可以授权下设的专门委员会履行以上部分职能。获得授权的委员会应当定期向董（理）事会提交有关报告。

（三）银行业金融机构高管层负责制定、定期审查和监督落实银行业消费者权益保护工作的措施、程序以及具体的操作规程，及时了解相关工作状况，并确保提供必要的资源支持，推动银行业消费者权益保护工作积极、有序开展。

银行业金融机构可以结合自身实际，设立由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成的银行业消费者权益保护工作委员会，统一规划、统筹部署整个机构的银行业消费者权益保护工作。

（四）银行业金融机构应当设立或指定专门部门负责银行业消费者权益保护工作。银行业消费者权益保护职能部门应当具备开展相关工作的独立性、权威性和专业能力，并享有向董（理）事会、行长（主任）会议直接报告的途径。

（五）银行业金融机构消费者权益保护职能部门负责牵头组织、协调、督促、指导本级机构其他部门及下级机构开展银行业消费者权益保护工作。

**第十八条** 银行业金融机构应当建立健全银行业消费者权益保护工作制度体系，包括但不限于如下内容：

- （一）银行业消费者权益保护工作组织架构和运行机制；
- （二）银行业消费者权益保护工作内部控制体系；
- （三）银行业产品和服务的信息披露规定；

- (四) 银行业消费者投诉受理流程及处理程序;
- (五) 银行业消费者金融知识宣传教育框架安排;
- (六) 银行业消费者权益保护工作报告体系;
- (七) 银行业消费者权益保护工作监督考评制度;
- (八) 银行业消费者权益保护工作重大突发事件应急预案;

**第十九条** 银行业金融机构应当建立健全涉及银行业消费者权益保护工作的事前协调和管控机制,在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定、审批准入、营销推介及售后管理等各个业务环节,落实有关银行业消费者权益保护的内部规章和监管要求,使银行业消费者权益保护的措施在产品和服务进入市场前得以实施。

**第二十条** 银行业金融机构应当加强产品和服务信息的披露,并在产品和服务推介过程中主动向银行业消费者真实说明产品和服务的性质、收费情况、合同主要条款等内容,禁止欺诈性、误导性宣传,提高信息真实性和透明度,合理揭示产品风险,以便银行业消费者根据相关信息做出合理判断。

**第二十一条** 银行业金融机构应当积极开展员工教育和培训,帮助员工强化银行业消费者权益保护意识,理解本机构的银行业消费者权益保护工作政策和程序,提高服务技能,丰富专业知识,提升银行业消费者权益保护能力。

**第二十二条** 银行业金融机构应当积极主动开展银行业金融知识宣传教育活动,通过提升公众的金融意识和金融素质,主动预防和化解潜在矛盾。

**第二十三条** 银行业金融机构应当为银行业消费者投诉提供必要的便利，实现各类投诉管理的统一化、规范化和系统化，确保投诉渠道畅通。

（一）银行业金融机构应当在营业网点和门户网站醒目位置公布投诉方式和投诉流程。

（二）银行业金融机构应当做好投诉登记工作，并通过有效方式告知投诉者受理情况、处理时限和联系方式。

**第二十四条** 银行业金融机构应当完善银行业消费者投诉处置工作机制，在规定时限内调查核实并及时处理银行业消费者投诉。对于确实存在问题的银行业产品和服务，应当采取措施进行补救或纠正；造成损失的，可以通过和解、调解、仲裁、诉讼等方式，根据有关法律法规或合同约定向银行业消费者进行赔偿或补偿。

银行业金融机构应当确保公平处理对同一产品和服务的投诉。

**第二十五条** 银行业金融机构应当加强对投诉处理结果的跟踪管理，定期汇总分析客户建议、集中投诉问题等信息，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，督促有关部门从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实维护银行业消费者合法权益。

**第二十六条** 银行业金融机构应当制定银行业消费者权益保护工作考核评价体系，并将考评结果纳入机构内部综合考核评价指标体系当中。

银行业金融机构可以委托社会中介机构对其银行业消费者权益

保护工作情况定期进行定期评估，提高银行业消费者权益保护工作的有效性。

**第二十七条** 银行业金融机构内部审计职能部门应当定期对银行业消费者权益保护工作制度建设及执行情况进行独立的审查和评价。

**第二十八条** 银行业金融机构应当完善银行业消费者权益保护工作的内部监督约束机制，强化对银行业消费者权益保护工作的内部规章和外部监管要求落实不力的责任追究，根据对银行业消费者合法权益造成侵害的严重程度或危害程度，采取必要的处罚措施，确保银行业消费者权益保护工作各项规定得以落实。

**第二十九条** 银行业金融机构应当建立银行业消费者权益保护工作的应急响应机制，主动监测并处理涉及银行业消费者权益保护问题的重大负面舆情和突发事件，并及时报告银监会或其派出机构。

**第三十条** 银行业金融机构应当定期总结本机构银行业消费者权益保护工作的开展情况，将工作计划及工作开展情况按照监管职责划分报送银监会及其派出机构。同时，应当通过适当方式，将银行业消费者权益保护工作开展情况定期向社会披露。

#### **第四章 监督管理**

**第三十一条** 银监会及其派出机构应当按照预防为主、教育为主、依法维权、协调处置的原则，在深入研究国内外金融领域消费者权益保护的良好实践，合理评估我国银行业消费者权益保护实施情况的基础上，制定银行业消费者权益保护工作的总体战略和制度规范，持续

完善和健全相关监管体系。

**第三十二条** 银行业消费者权益保护工作是银行业监管工作的重要组成部分。银监会及其派出机构应当在市场准入、非现场监管、现场检查等各个监管环节充分体现、落实银行业消费者权益保护工作的理念和要求。

**第三十三条** 银监会及其派出机构承担对银行业消费者权益保护工作的监管职责，通过采取风险监管与行为监管并重的措施和手段，督促银行业金融机构落实银行业消费者权益保护工作的各项要求。

**第三十四条** 银监会及其派出机构应当组织搭建银行业消费者保护工作的沟通交流平台，调动社会各界力量，利用现有机制和资源，推动构建银行业消费者权益保护的社会化网络，提高银行业消费者权益保护工作的有效性和时效性。

**第三十五条** 银监会及其派出机构应当充分了解、核实银行业金融机构消费者权益保护体制机制建设情况、工作开展情况及实际效果；建立健全银行业金融机构消费者权益保护工作评估体系，并将考评结果纳入监管综合考评体系，与市场准入、非现场监管、现场检查等监管措施形成联动，督促银行业金融机构履行银行业消费者权益保护工作的主体责任。

**第三十六条** 银监会及其派出机构应当对银行业金融机构消费者权益保护工作中存在的问题进行风险提示或提出监管意见。

**第三十七条** 银监会及其派出机构应当督促银行业金融机构对侵害银行业消费者合法权益的行为予以整改和问责。

**第三十八条** 银监会及其派出机构应当对经查实的侵害银行业消费者合法权益的银行业金融机构采取必要的监管措施，督促其纠正。

**第三十九条** 银监会及其派出机构应当根据需要对银行业金融机构侵害银行业消费者合法权益的违规行为以及纠正、处理情况予以通报。

**第四十条** 银监会及其派出机构应当督促银行业金融机构妥善解决与银行业消费者之间的纠纷，并依法受理银行业消费者认为未得到银行业金融机构妥善处理的投诉，进行协调处理。

**第四十一条** 银监会及其派出机构应当制定银行业消费者教育工作目标和方案，督促银行业金融机构将银行业知识宣传与消费者教育工作制度化。

## 第五章 附 则

**第四十二条** 本指引由银监会负责解释。

**第四十三条** 本指引自公布之日起施行。

二〇一三年八月三十日