

国家金融监督管理总局 中国人民银行 中国证券监督管理委员会  
于金融消费者权益保护相关工作安排的公告

2024 年第 1 号

为贯彻落实《党和国家机构改革方案》关于金融消费者权益保护职责调整有关部署，现就金融消费者权益保护相关工作安排公告如下：

一、国家金融监督管理总局统筹负责金融消费者权益保护工作，制定相关发展规划和政策制度、完善金融消费者权益保护体制机制、开展金融消费者教育等。国家金融监督管理总局与中国人民银行、中国证券监督管理委员会建立金融消费者权益保护工作协调机制，加强信息共享和业务协作。

二、调整接收办理金融消费者反映投诉事项的职责分工，国家金融监督管理总局统一接收转办金融消费者对银行业金融机构（含信托公司、消费金融公司等非银行金融机构）、保险机构的投诉事项，中国人民银行接收转办金融消费者对非银行支付机构、征信机构的投诉事项，中国证券监督管理委员会接收转办证券期货基金业的投诉事项。

三、金融消费者、投资者反映的信访、举报事项由国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证券监督管理委员会按照各自法定职责和监管权限分别接收办理。

四、金融机构应认真落实金融消费者权益保护主体责任，充分尊重和自觉保障金融消费者合法权益，依法合规开展经营活动，及时稳妥处理与金融消费者的争议纠纷，强化源头治理和溯源整改，不断提升金融消费者权益保护工作质效。

本公告自公布之日起施行。《国家金融监督管理总局 中国人民银行 中

《中国证券监督管理委员会关于金融消费者反映事项办理工作安排的公告》  
(2023年第1号)同时废止。

国家金融监督管理总局

中国人民银行

中国证券监督管理委员会

2024年6月28日