

中国人民银行文件

银发〔2016〕314号

中国人民银行关于印发《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的通知

中国人民银行上海总部,各分行、营业管理部,各省会(首府)城市中心支行,各副省级城市中心支行;各国有商业银行、股份制商业银行,中国邮政储蓄银行;中国银联:

为贯彻落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号),进一步规范金融机构行为,切实保障金融消费者合法权益,中国人民银行制定了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》,现印发给你们,请遵照

执行。执行过程中遇到新情况、新问题，请及时告知中国人民银行金融消费者权益保护局。

请中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，各副省级城市中心支行将本通知转发至辖区内有关金融机构、非银行支付机构和征信机构。

附件：中国人民银行金融消费者权益保护实施办法



附件

中国人民银行金融消费者权益保护实施办法

第一章 总 则

第一条 为保护金融消费者合法权益，规范金融机构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，根据《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国网络安全法》、《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）等，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内依法设立的为金融消费者提供金融产品和服务的银行业金融机构，提供跨市场、跨行业交叉性金融产品和服务的其他金融机构以及非银行支付机构（本办法统称金融机构）适用本办法。

本办法所称金融消费者是指购买、使用金融机构提供的金融产品和服务的自然人。

第三条 中国人民银行及其分支机构坚持公平、公正原则，依法保护金融消费者合法权益。

第四条 中国人民银行及其分支机构依法开展职责范围内的

金融消费者权益保护工作。

第五条 中国人民银行及其分支机构应当与其他金融管理部门、地方政府有关部门建立金融消费者权益保护工作协调机制，加强信息共享和部门间沟通协作。

第二章 金融机构行为规范

第六条 金融机构应当完善规章制度，落实法律法规和相关监管规定中关于金融消费者权益保护的相关要求。

金融机构应当将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，应当制定本机构金融消费者权益保护工作的总体战略和具体工作措施。

第七条 金融机构应当建立健全金融消费者权益保护工作机制，建立金融消费者权益保护工作专职部门或者指定牵头部门，明确部门及人员职责，确保其能够独立开展工作。

第八条 金融机构应当建立健全金融消费者权益保护的各项内控制度，包括但不限于以下内容：

- （一）个人金融信息保护机制；
- （二）金融产品和服务信息披露机制；
- （三）金融产品和服务信息查询机制；
- （四）金融消费者风险等级评估机制；
- （五）金融消费者投诉受理、处理机制；
- （六）金融知识普及和金融消费者教育机制；

- (七) 金融消费者权益保护工作考核评价机制;
- (八) 金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究机制;
- (九) 金融消费纠纷重大事件应急机制。

第九条 金融机构应当开展金融消费者权益保护员工教育和培训,提高员工的金融消费者权益保护意识和能力。

金融机构应当每年至少开展一次金融消费者权益保护专题教育和培训,培训对象应当全面覆盖中高级管理人员及基层业务人员。

第十条 金融机构应当建立健全涉及金融消费者权益保护工作的事前协调、事中管控和事后监督机制,确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。

第十一条 金融机构应当根据金融产品和服务的特性评估其对金融消费者的适合度,合理划分金融产品和服务风险等级以及金融消费者风险承受等级,将合适的金融产品和服务提供给适当的金融消费者。金融机构不得向低风险承受等级的金融消费者推荐高风险金融产品。

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_250

