376--中国银监会办公厅关于银监局银行业消费者权益保护监管工作的指导意见  
（银监办发〔2014〕35号）

各银监局：

为引导各银监局有序开展银行业消费者权益保护监管工作，现提出以下意见：

**一、提高思想认识。**

各银监局应当高度重视银行业消费者权益保护工作，及时传达、认真落实银监会相关政策和工作要求；建立工作目标责任制，强化责任落实，统筹工作安排，有序组织实施；按照《银行业消费者权益保护工作指引》要求，遵循"预防为先、教育为主、依法维权、协调处置"原则，制定本辖区银行业消费者权益保护工作总体规划和制度，采取行为监管与风险监管并重的措施和手段，督促辖内银行业金融机构落实消费者权益保护工作主体责任，全面提升银行业消费者权益保护工作的有效性。

**二、完善组织架构。**

各银监局应当结合辖内银行业消费者权益保护工作实际需要，加强银行业消费者权益保护工作处室建设，在职数配置和人员配备上给予保障。要选配专业背景硬、工作经验足、协调能力好、沟通反应快、创新意识强的干部，适应不断发展的银行业消费者权益保护监管工作需要。

**三、强化内部协调。**

各银监局应当将银行业消费者权益保护工作视为银行业监管工作的重要组成部分，通过建立健全银行业消费者权益保护职能处室与其他处室之间的联席会议机制，定期或者不定期通报、提示当前阶段银行业消费者权益保护工作存在的问题，分析研究下一步的工作重点以及应当采取的监管措施，推动将银行业消费者权益保护工作理念和要求充分体现和落实到市场准入、非现场监管、现场检查等各个监管环节。

**四、理顺外部关系。**

各银监局应当加强与当地政府及相关部门的沟通，及时了解消费者保护相关政策变化，该落实的要坚决落实，该向银监会报告的要及时报告；在保持现行职责分工不变前提下，加强与辖内证券监管、保险监管以及货币政策主管部门的沟通联系，相互交流经验，有效促进金融消费者权益保护工作发展；密切关注社会舆论，加强与当地新闻宣传部门以及司法部门之间的沟通和联系，研判银行业金融机构声誉风险，既要协调消除虚假负面舆情的不利影响，也要督促引发真实负面舆情的银行业金融机构采取有效应对和改进措施。

**五、推动知识普及。**

各银监局应当加强统筹规划，建立银行业金融知识宣传教育长效机制。建立健全公众教育服务区，培养银行业消费者自我保护意识和风险识别能力；督促辖内银行业金融机构持续深入开展"金融知识进万家"活动，扩大金融知识宣传受众面，提高公民金融意识和依法维权能力；积极争取先行试点，推进金融知识进入义务教育体系，提升全民金融素质；丰富金融知识宣传教育方式和渠道，推动发挥媒体的舆论引导和宣传教育功能，探索在各类消费群体中逐步扩大金融知识宣传教育覆盖面

**六、实施考核评价。**

各银监局应当根据机构类别，按年度对辖内银行业金融机构消费者权益保护工作情况开展监管评估，督促银行业金融机构坚持依法合规、内部自律，认真执行＜银行业消费者权益保护工作指引》，切实维护银行业消费者合法权益。在开展监管评价基础上，进一步建立健全全方位、多视角的考评体系，广泛收集银行业金融机构和社会公众的意见，开展行业评比和社会评价，评选工作开展得力、工作成效突出、社会反响良好的银行业金融机构，充分发挥先进机构的引领示范作用。

**七、协调处置纠纷。**

各银监局应当强化银行业金融机构消费者权益保护工作第一责任，督促辖内银行业金融机构畅通投诉渠道，健全应诉机制，按照"先机构后监管，先基层后总部"的原则，妥善处理与消费者之间的纠纷；在职责范围内规范受理并协调处理未得到银行业金融机构妥善处理的银行业消费者投诉

**八、督促行为校正。**

各银监局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加强风险提示和风险预警，防止同质同类问题反复发生；指导银行业金融机构对侵害消费者合法权益的行为进行纠正和整改，并轨违规侵害消费者权益的行为予以或问责。

**九、采取监管措施。**

各银监局应当根据银监会的提示和自身掌握的信息，针对银行业消费者权益易受到损害或已受损害的重点领域，组织银行业金融机构开展重点整治工作，及时纠正违规行为，并通报处理情况。

**十、注重分析总结。**

各银监局应该针对"二次投诉"和与银行业消费者权益保护工作相关的"负面舆情"、"重大突发事件"、"诉讼"、"仲裁"等情况建立完备的统计信息库，注重分析研究，查找问题症结，寻求解决对策；及时总结辖内银行业消费者权益保护工作开展情况，在深入研究国内外金融领域消费者权益保护的良好实践基础上，加强学习借鉴，持续健全完善相关监管制度规范。

中国银行业监督管理委员会

2014年2月19日