439--中国银监会办公厅  
关于加强银行业消费者权益保护解决当前群众关切问题的指导意见  
（银监办发〔2016〕25号）

各银监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，邮储银行，外资银行，金融资产管理公司，其他会管金融机构，中国银行业协会、中国信托业协会：

为认真解决好人民群众关心的热点难点问题，提升金融消费者信心，维护公平正义，促进社会和谐，实现银行业金融机构可持续健康发展，有效治理当前存款纠纷、私售“飞单”、误导销售、违规收费等问题，按照《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）要求，现就加强银行业消费者权益保护工作提出以下意见。

**一、健全体制机制，及时跟进银行业消费者对银行服务的各项诉求和关切**

（一）加强制度建设。银行业金融机构应按照监管要求，对现有的制度体系开展有针对性的、系统的梳理和完善。要根据银行业消费者权益保护的各项政策和基本原则，尽快建立起目标清晰、架构合理、分工科学、便于操作的管理制度体系，使消费者权益保护工作要求在相关经营管理环节中都能体现为切实可行的业务管理标准。

（二）健全组织体系。开办个人业务的银行业金融机构应在董（理）事会下设立专门的消费者权益保护委员会，并定期向董（理）事会提交有关报告，确保将保护消费者合法权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中。同时，应在法人机构层面设立专职部门，负责组织推动本机构消费者权益保护各项工作，落实人员配备和经费预算，并保证其开展相关工作的独立性、权威性和专业能力。在确保消费者权益保护工作有效开展的前提下，个人业务规模较小的外资银行和农村中小金融机构可以结合实际采取相应的组织形式。

（三）完善工作机制。银行业金融机构应当在提供金融产品或服务的各个业务环节全面贯彻落实消费者权益保护的各项监管要求。要将消费者权益保护工作纳入到综合经营绩效考核评价体系，配以合理考核权重，有效引导各级机构和从业人员严格落实消费者权益保护工作的各项要求，确保政策落地。要完善内部监督制约和考核评价机制，对消费者权益保护各项工作要求落实不力的分支机构和相关业务条线进行严肃问责。

（四）改进投诉管理。银行业金融机构应当认识到消费者投诉对于改进经营管理、提升服务质量的重要意义。要改变单纯压降投诉数量的简单管理模式，注重源头治理，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，切实承担起投诉处置的主体责任。高管层应定期分析消费者投诉处理反映出的各类问题，确保建立一级抓一级、层层抓落实的有效投诉管理体系，依法维护消费者的求偿权。

**二、规范经营行为，不断提高服务标准和水平**

（一）加强产品信息披露。银行业金融机构的产品名称不得使用带有诱惑性、误导性或易引发争议的语言。产品宣传材料应真实、全面地反映产品的主要特性，严禁夸大收益率或隐瞒重要风险信息。银行业金融机构应建立产品信息查询平台，收录全部在售及存续期内金融产品的基本信息，对存续期内金融产品的风险信息变动情况进行及时提示，并严格区分自有产品和代销产品，供消费者查询。凡未在信息查询平台上收录的产品，一律不得销售，切实保障消费者知情权和自主选择权。通过电子渠道销售的，也应遵守监管部门关于产品销售的规定和流程管理要求。

（二）落实产品销售透明原则。银行业金融机构应引导消费者充分认识金融产品及其差异，进一步完善和落实金融产品风险评估及分级管理制度。售前开展消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测试，确保将合适的产品和服务提供给合适的消费者。妥善留存消费者已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据，保障消费者知情权和公平交易权。

（三）实施产品销售专区管理。银行业金融机构应当在网点专门区域销售自有理财产品与代销产品。销售专区应有明显标识，并在显著位置以醒目字体提醒消费者通过网站、查询平台或其他媒介了解产品相关信息，并进行风险提示。专区销售人员应当具有理财和代销业务相应资格，除本机构本行销售人员外，禁止其他任何人员在营业场所开展任何形式的营销活动。销售专区内应公示咨询举报电话，便于消费者确认产品属性及相关信息，举报违规销售、私售产品等行为。

（四）实施专区产品销售“双录”。银行业金融机构应在2016年底前完成销售专区内电子监控系统的安装配备工作，实现自有理财产品与代销产品销售过程全程同步录音录像。要完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节。录像中应可明确辨别银行员工和消费者面部特征，录音应可明确辨识员工和消费者语言表述。录音录像资料至少应保留到产品到期兑付后6个月，发生纠纷的要保留到纠纷最终解决后。银行业金融机构应加强对录音录像录制和保存的管控，确保录音录像的录制和保存不受人为干预或操纵。录制过程中应保护消费者隐私，注重消费者体验，严格防控录音录像信息泄露风险，并确保录音录像资料可随时精准检索和调阅，以有效维护消费者财产安全权和依法求偿权。部分确有实施困难的农村中小金融机构可根据当地实际情况分步实施。

（五）强化消费者个人信息保护。银行业金融机构应在各个环节加强消费者信息保护，未经消费者授权，不得向第三方机构或个人提供消费者的姓名、证件类型及证件号码、电话号码、通信地址及其他敏感信息；未经消费者同意，不得以各种形式向其推送各类服务和产品信息，保障消费者信息安全权。

（六）规范服务收费行为。银行业金融机构应严格执行商业银行服务收费相关办法和监管规定，通过完善业务流程、改进业务系统功能以及加强前台工作人员培训等措施，保证在向消费者提供服务前，事先告知收费与否及各个服务环节的计费标准（包括减免优惠政策）和收费金额，充分保障消费者知情权和自主选择权。

（七）严格执行授信业务管理规定。银行业金融机构及其员工在办理个人贷款、信用卡等业务时，应保证各项条件公正透明，严格履行告知义务并尊重消费者自愿选择。受理申请后，在做好申请人身份识别和审核工作的同时，应坚持客户至上的服务理念，不断提高业务办理效率，减少不必要的审批环节，最大限度地公开工作流程，诚实履行各项合同义务，公平对待消费者。严禁虚假承诺、捆绑销售等违法违规行为，保护消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

（八）提升代销业务规范化管理水平。银行业金融机构应按照银监会相关规定，严格代销业务范围，完善代销业务内部管理制度，加强合作机构和产品准入管理，认真落实各项销售环节监管要求，做好风险隔离，保障消费者的财产安全权、知情权和自主选择权。

（九）加强员工行为管理。银行业金融机构应深入开展教育培训，倡导诚信服务，树立保护消费者权益的经营理念。全面贯彻落实关于加强内部控制和防范操作风险的各类规章制度，结合新的要求，完善和细化业务流程及员工行为标准，严格员工行为管控，杜绝银行员工利用从业身份及借助银行营业场所私售“飞单”、从事非法集资以及其他非法金融活动。要加大员工异常行为排查力度，高度关注员工参与“掮客”交易、频繁划转大额资金等现象，及时发现潜在的风险隐患，防止各类外部风险向银行业传染。同时还应大力倡导诚信举报，鼓励员工坚决抵制各类违法违规行为，全面保障消费者财产安全权。

（十）主动提升服务消费者的意识和水平。银行业金融机构应积极发挥主观能动性，在业务开展过程中，要认真检视服务中存在的问题和不足，并在此基础上完善和细化金融产品和服务的制度及流程。在关系到消费者重大权益的问题上，要在认真履行合同义务的同时，积极通过事先与消费者约定的各类信息提示渠道和方式，主动告知相关信息，提倡人性化地对待消费者。

（十一）加强对特殊消费者群体的关爱和保护。特殊消费者群体权益保护是银行业消费者权益保护的基本内容之一，银行业金融机构应提高认识，在不断完善金融服务过程中充分考虑农民工、残障人士、下岗失业者、老年人等特殊群体的相关权益。应通过实行相关费用优惠减免、根据其消费特点和风险偏好开发金融产品、针对其行为特点设计人性化的服务流程、加大相关服务配套设施投入、提高服务特殊消费者群体的应急处理能力等措施，提供必要便利，满足其合理金融需求，创造适宜的金融服务环境，有效维护特殊消费者群体的公平交易权和受尊重权。

**三、强化监管引领，有效推动银行业金融机构践行为民服务宗旨**

（一）推进矛盾纠纷化解。各级监管机构要督促银行业金融机构切实承担起消费者权益保护工作的主体责任，贯彻落实消费者投诉“首问负责制”，及时化解各类纠纷、矛盾。特别是要推动银行业金融机构加强对基层单位投诉处理工作的系统管理和指导，按照“先机构、后监管”的工作流程，妥善处理消费者与银行业金融机构之间的各类业务纠纷。同时，各级监管职能部门要认真做好消费者投诉过程中银行业金融机构涉及违法违规行为的性质认定及违规处理工作。要不断总结前期金融消费纠纷调解、仲裁机制试点工作相关经验，积极探索设立具有独立性和公信力的第三方机构，引导消费者通过第三方调解机构化解矛盾纠纷，实现纠纷解决途径的多元化。

（二）联动市场准入监管。要把消费者权益保护工作与市场准入有机结合起来，发挥市场准入的导向作用，推动银行业金融机构不断提升消费者权益保护工作水平。对于有开办理财产品销售业务和代销产品业务资质的拟设网点，应在准入审批环节严格考察其销售专区及专区产品销售“双录”等监管要求落实情况。

（三）强化日常行为监管。要把消费者权益保护纳入日常监管内容，通过舆情监测、消费者投诉分析等渠道，抓住银行业消费者反映强烈的热点难点问题，及时采取有效措施，纠正银行业金融机构各类违法违规行为。将有关加强消费者权益保护体制机制方面的监管要求作为一项重要内容纳入非现场监管体系。要针对银行业金融机构贯彻落实消费者权益保护相关监管要求的情况，组织开展专项现场检查或结合其他现场检查项目开展检查，2016年重点检查产品销售录音录像及个人信息保护制度落实情况、以及误导销售、私售“飞单”、信用卡违规等违规经营行为，对银行业金融机构工作落实情况进行评价，推动相关监管要求落实到位。对工作组织部署不力、推进效果不明显的银行业金融机构，要采取相应的监管措施。银行业协会应充分发挥行业自律组织的作用，组织各会员单位提升服务水平，切实保护消费者权益。

（四）完善工作考核评价。持续完善消费者权益保护工作考核评价机制，不断充实健全考核评价要素和指标，进一步细化考核评价标准，提高考评指标的实效性和可操作性。要将银行业金融机构保障消费者基本权益、回应消费者权益保护领域热点难点问题的工作开展情况及效果纳入年度考核评价内容。逐步推动将银行业金融机构消费者权益保护考核评价结果与监管评级体系及非现场监管、现场检查及其他日常监管手段有机融合，充分发挥考核评价结果的约束作用，推动银行业金融机构不断加强消费者权益保护工作，切实提升工作成效。

（五）加大违规处罚力度。要强化对银行业金融机构消费者权益保护工作的监管问责，对各类严重侵害消费者合法权益的行为，加大依法打击力度。充分利用行政处罚和各种强制措施手段，依法追究相关机构和人员的责任，督促银行业金融机构不断规范经营行为。

**四、加大宣教力度，逐步增强银行业消费者维护自身合法权益的能力**

（一）明确主体责任。各银行业金融机构要承担起主体责任，向社会公众普及金融知识。要强化组织保障和后勤保障，安排专门的宣传教育工作经费。在积极参加监管部门统一组织的各项宣传教育活动的同时，还要充分动员全体员工，利用营业网点和各种网络资源优势，扩大日常宣传效果。

（二）加强组织推进。各级监管机构要有效整合行业协会等方面的金融知识普及活动，统筹安排各类宣传教育活动的开展时间、频次，避免工作交叉和资源浪费。组织和动员银行业金融机构通过请进来、走出去等多种途径，充分利用现代传媒方式，积极提升银行业消费者金融知识素养。同时，要积极协调相关政府部门，形成合力，扩大金融知识教育活动的覆盖面，推动金融知识普及工作纳入到国民教育体系。

（三）突出宣教重点。各级监管机构和银行业金融机构，要不断增强敏感性，提升宣传教育的时效性。针对当前多发的存款纠纷、私售“飞单”、信用卡还款纠纷、储户个人信息泄露、非法揽储等突出问题，灵活调整和安排宣传内容，增强广大消费者识别非法金融业务、非法金融活动和防范不法侵害的能力，有效促进金融市场和谐健康发展。

非银行金融机构参照本意见执行。

中国银监会办公厅

2016年2月14日