



银行业金融知识普及读本

银行业消费者 权益保护工作指南

中国银行业监督管理委员会河南监管局◎编著

为进一步做好银行业消费者权益保护工作，为了让社会公众更好地学习金融、了解监管、同时也为银行业金融机构和银监系统工作人员提供学习素材，我们编辑了《银行业消费者权益保护工作指南》。



中国金融出版社

银行业消费者权益 保护工作指南

中国银行业监督管理委员会河南监管局◎编著

 中国金融出版社

责任编辑：吕楠

责任校对：孙蕊

责任印制：程颖

图书在版编目（CIP）数据

银行业消费者权益保护工作指南（Yinhangye Xiaofeizhe Quanyi Baohu Gongzuo Zhinan）/中国银行业监督管理委员会河南监管局编著. —北京：中国金融出版社，2015.9

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8113 - 4

I. ①银… II. ①中… III. ①银行业—消费者权益保护—中国—指南 IV. ①F832.3-62②D923.8-62

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第206606号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 （010）63266347，63805472，63439533（传真）

网上书店 <http://www.chinafph.com>

（010）63286832，63365686（传真）

读者服务部 （010）66070833，62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

尺寸 169毫米×239毫米

印张 22.25

字数 279千

版次 2015年9月第1版

印次 2015年9月第1次印刷

定价 49.00元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8113 - 4/F.7673

如出现印装错误本社负责调换 联系电话（010）63263947

本书编委会

主 编：王泽平

副 主 编：李焕亭 周 勇 张宗俊 张 春 周家龙 于春河

编 委：许 杰 武 刚 仇万强 石亭峰 单增建 刘虎城

鲁 轶 徐克顺 刘 杰 马 迁 史 宏 赵春玲

黄放鸣 刘小明 韩光聚 景 峰 王 炯 申学清

郭玉才 董付君 马 超 吕 红

编写成员：张 岩 孙文革 赵 扬 黄彦朝 范文涛 陈 攀

黄世贵 蓝 晔 李 政 李向东 赵 英 孔少飞

申明春 刘秋霞 裴 明 李 更 谭继霞 何长青

乔小娟 蒋霞丽 克甲庆 刘 勇 张金燕

序

纵观世界金融发展史，金融领域的每次重大变革或制度创新都有着经济发展剧烈波动的社会背景，金融市场动荡后接踵而至的通常是监管的加强和改革。1929~1933年出现的世界经济大危机，促使监管当局为了维护金融体系的安全稳健运行，开始把防止银行挤兑作为保护存款人利益的重要途径，此举开启了金融消费者权益保护制度的先驱。

发生在1997~1998年的亚洲金融危机，是继1929~1933年经济大危机之后，对世界经济有深远影响的又一重大事件。这次金融危机反映了金融体制特别是监管体制的不完善，金融法规和监管手段十分欠缺，当金融自由化带来新的冒险机会的时候，这些残缺的法律规章和弱化的金融监管体系无法承担过度的风险。此时，英国学者迈克尔·泰勒（Michael Taylor）提出的审慎监管/行为监管“双峰”（Twin Peaks）监管理论进入监管当局的视野。泰勒认为，金融监管存在两个并行目标：一是审慎监管目标，旨在维护金融机构的稳健经营（微观审慎）和金融体系的稳定（宏观审慎），防止发生系统性金融危机或金融市场崩溃；二是行为监管目标，旨在提高金融效率，包括保护金融消费者权益、促进公平有效竞争、提高金融市场透明度、加强诚信建设和减少金融犯罪五个方面。1998年，澳大利亚率先成立了金融审慎监管局（Australian Prudential Regulation Authority, APRA），负责审慎监管职责，同时将金融消费者权益保护职责交给澳大利亚证券与投资委员会（ASIC），最早形成了审慎监管与行为监管的“双峰监管”模式。此外，加拿大议会于

2001年6月颁布了《加拿大金融消费者管理局法》，成立了隶属于加拿大政府的金融消费者管理局，行使金融消费者权益保护职责。日本国会于2001年颁布《金融产品销售法》。俄罗斯国家杜马于2003年12月颁布《俄罗斯联邦住户银行存款保险法》。上述各国均从法律上加强对金融消费者合法权益的保护。

2008年美国次贷危机爆发，并最终演变成全球性金融危机，对全球经济影响程度之深、波及范围之广都堪称史上之最。本轮金融危机暴露出的一个重要问题就是金融消费者权益保护力度不足，已有的金融消费者权益保护制度框架远远不足以应对现代金融体系的发展和金融创新所带来的挑战。各国监管当局普遍认识到：忽视消费者权益保护会破坏金融业赖以发展的基础，影响金融体系的稳定；希望通过更为缜密的立法和更为严格的监管来约束金融机构，防止在产品销售和服务提供的过程中出现欺诈或者道德风险。在此背景下，“双峰”监管理论得到更为广泛的认可和应用，行为监管与金融消费者权益保护工作得到了进一步重视，与宏观审慎管理、微观审慎监管一并成为危机后国际金融监管改革的三条主线，加强行为监管和金融消费者权益保护日益成为监管潮流和全球银行业监管框架变革的重要内容。许多国家和地区制定新法、修订旧法，改革金融监管体系，设立金融消费权益保护机构，构建金融消费权益保护机制，加强金融消费者保护工作。美国出台了《多德—弗兰克华尔街改革与消费者保护法案》，并于2011年7月设立消费者金融保护局，将之前分散在美联储、证券交易委员会、联邦交易委员会等机构的监管职权集中起来，致力于保护金融消费者免受不公平金融产品和服务滥用的损害，局长由总统任命并经议会通过。英国颁布了《2012年金融服务法案》，对金融监管体系进行彻底改革，将原来的金融服务监管局拆分为：审慎监管局（负责微观审慎监管）和直接对财政部、议会

负责的行为监管局（负责小机构的审慎监管和所有机构的行为监管）。一些发展中国家也成立了金融消费者保护机构，如马来西亚的金融调解局、墨西哥的国家保护金融服务者委员会等。2011年6月3日，我国台湾地区通过“金融消费者保护法”并建立“金融消费争议评议中心”，其裁决相当于民事判决，具有法定约束力。2012年6月19日，我国香港地区成立“金融纠纷调解中心”，采取“先调解后仲裁”的方式，便捷、有效地解决金融纠纷。国际组织方面，如世界银行、金融稳定委员会、经合组织等，也开始将金融消费者保护作为与金融监管改革、金融稳定相关的重要议题，进行系统性研究，并出台相应的原则性意见。2011年10月，二十国集团（G20）巴黎峰会公布了经合组织（OECD）牵头制定的《金融消费保护高级原则》（*High Level Principles on Consumer Protection*）。2011年10月，金融稳定委员会发布了《重点涉及信贷的消费者金融保护》（*Consumer Finance Protection with Particular Focus on Credit*）以及《消费者金融报告》（*Report on Consumer Finance*）。2012年6月，世界银行出台了《金融消费者保护的良好经验》（*Good Practices for Financial Consumer Protection*）。加强金融消费者保护已经成为国际金融监管改革的重要组成部分。业界内，国际大型银行集团普遍建立了金融消费者权益保护机制，如美国摩根大通银行将金融消费者权益保护作为全集团的日常行为准则突出强调，花旗银行对复杂衍生品和结构性融资交易进行法律合规审查，还有一些银行集团对于风险较高的金融商品和服务计提不当销售拨备以备将来补偿金融消费者的损失，等等。

长期以来，我国金融业更多侧重于发展。金融危机暴露出的问题表明：在发展的同时，还应加强对金融产品和金融行为的有效监管，合理引导金融产品和服务创新，规范金融机构交易行为和金融市场秩序，确保金融消费者的合法权益。当前，我国利率市场化进程加快，复杂金融

产品日趋丰富，金融服务推陈出新，汇率弹性进一步扩大，资本跨境流动的自由度不断提高，整个银行业竞争全面加剧，参与金融交易的消费者快速增加，消费者维权意识越来越高，行为监管的重要性日益突出。党中央、国务院高度重视金融消费者权益保护工作，2012年全国金融工作会议明确指出，要把金融消费者权益保护放在更加突出位置，加强制度和组织机构建设，加强金融消费者教育。中国银监会在加强审慎监管的同时，也开始把银行业消费者权益保护等行为监管作为一项重要内容纳入日常的监管工作中去。2012年3月31日，中央编办《关于银监会法规部加挂银行业消费者权益保护局牌子的批复》，标志着我国银行业消费者权益保护工作进入了一个新时期。中国银监会银行业消费者权益保护局自成立以来，先后出台了《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012~2015）》、《银行业消费者权益保护工作指引》等一系列重要的银行业消费者权益保护规章制度，解决了银行业消费者权益保护规制缺失的问题，成为我国金融消费者权益保护法制建设领域的一项重要突破。

中国银行业监督管理委员会河南监管局适应工作需要，于2014年4月专门成立了银行业消费者权益保护处，牵头组织协调全省银行业消费者权益保护工作，并结合实际，加强体制机制建设，先后出台了《河南省银行业消费者权益保护高层工作委员会制度》、《河南省银行业消费者权益保护工作联席会议制度》等一系列重要文件，督促全省银行业金融机构成立银行业消费者权益保护部门，指定专人负责，健全银行业消费者权益保护工作机制，建立工作制度，规范银行业消费者投诉处置流程，开展金融知识宣传教育活动，完善银行业消费者权益保护工作框架体系，实现了银行业消费者权益保护的规制化。

银行业消费者权益保护是一项全新的工作，无论是在理论还是实

务中都需要不断地探索、完善。为进一步做好银行业消费者权益保护工作，为让社会公众更好地学习金融、了解监管、全面享受银行业改革发展带来的成果，同时也是为银行业金融机构和银监系统工作人员提供学习素材，我们编辑了《银行业消费者权益保护工作指南》。该书收集整理了中国银监会出台的所有银行业消费者权益保护规章制度，至于与银行业消费者权益保护相关的其他法律法规或地区性规制，则作为参考，在附录中列示。河南省银行业金融机构在银行业消费者权益保护工作的过程中积累了丰富的经验，本书将18家重要银行的良好做法收录其中，并对工作实践形成的银行业消费者保护经典案例进行了剖析。以此，希冀为读者提供法律法规、政策支持，回放银行业消费者权益保护处置工作的经典过程。

编辑工作辛苦而艰巨，但是，如果能对读者有所帮助，对学者有所启示，我们倍感欣慰！

银行业消费者权益保护事关广大人民群众切身利益，是践行“为民监管”的一个重要举措。我们一直在路上，永不停息！是为序。

中国银监会河南监管局党委书记、局长 王泽平

2015年7月22日



目 录

1. 政策制度	001
1.1 中国银监会	002
1. 中国银监会关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制 切实做好金融消费者保护工作的通知（银监发〔2012〕13号 2012年3月23日）	002
2. 中国银监会办公厅关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知（银监办发〔2012〕144号 2012年5月8日）	005
3. 中国银监会关于印发《银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012~2015）》的通知（银监发〔2012〕62号 2012年12月28日）	006
4. 中国银监会办公厅关于印发《银行业消费者投诉处理规程》和《银行业消费者权益保护工作联席会议制度》的通知（银监办发〔2013〕11号 2013年1月21日）	011
5. 中国银监会办公厅关于建立银监局直接受理银行业消费者投诉信息报送制度的通知（银监办发〔2013〕171号 2013年6月17日）	023
6. 中国银监会办公厅关于做好特殊消费者群体金融服务工作的通知（银监办发〔2013〕289号 2013年12月12日）	027
7. 中国银监会关于印发《银行业消费者权益保护工作指引》的通知（银监发〔2013〕38号 2013年8月30日）	028
8. 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 2014年2月19日）	036
9. 中国银监会关于印发《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价 办法（试行）》的通知（银监发〔2014〕37号 2014年8月6日）	038
1.2 河南银监局	059
1. 河南银监局关于建立银监分局直接受理银行业消费者投诉信息报送 制度的通知（豫银监发〔2013〕17号 2013年7月19日）	059
2. 河南银监局关于印发《河南银监局银行业消费者投诉处理实施细则》 的通知（豫银监发〔2014〕14号 2014年4月8日）	063
3. 河南银监局关于建立银行业金融机构受理消费者投诉信息报送 制度的通知（豫银监发〔2014〕16号 2014年4月9日）	078
4. 河南银监局办公室关于印发《河南省银行业消费者权益保护工作 联席会议制度》的通知（豫银监办发〔2014〕176号 2014年7月22日）	082
5. 河南银监局办公室关于成立河南银行业消费者权益保护指导委员会的 通知（豫银监办发〔2014〕265号 2014年11月24日）	085
6. 河南银监局关于进一步做好银行业消费者信访投诉处理工作的意见 （豫银监发〔2015〕13号 2015年4月14日）	091
7. 河南银监局办公室关于认真做好新形势下全省银行业消费者权益 保护工作的通知（豫银监办发〔2015〕115号 2015年5月25日）	096
8. 河南银行业消费者权益保护公约	101
2. 领导讲话	103
1. 中国银监会副主席郭利根在银行业消费者权益保护工作会议上的 讲话（2012年11月20日）	104
2. 中国银监会银行业消费者权益保护局局长刘元在2013年陆家嘴论坛之	

“专题会场四：金融消费者权益保护：法律与实践”上的发言 (2013年6月29日)	114
3. 中国银监会副主席郭利根在银行业消费者权益保护 国际研讨会上的讲话(2013年9月25日)	118
4. 中国银监会副主席郭利根在2014年银行业消费者权益保护 工作(电视电话)会议上的讲话(2014年4月11日)	120
5. 中国银监会副主席郭利根在银行业消费者权益保护高层指导委员会 第一次全体会议上的讲话(2014年9月1日)	124
6. 中国银监会银行业消费者权益保护局局长邓智毅在2015年 银行业消费者权益保护工作会议上的讲话(2015年4月13日)	127
7. 中国银监会银行业消费者权益保护局局长邓智毅在2015年陆家嘴论坛 “金融法治与金融消费者权益保护”专题论坛上的发言 (2015年6月27日)	139
8. 河南银监局副局长李焕亭在“3·15”全省银行业消费者权益保护工作 会议上的讲话(2015年3月12日)	141

3. 河南银行业金融机构银行业消费者权益保护

工作经验做法	149
1. 努力探索建立长效机制 持续提升消保工作水平 中国工商银行河南省分行行长 许 杰	150
2. 保护银行业消费者权益 打造和谐金融环境 中国农业银行河南省分行行长 武 刚	154
3. 担当社会责任 做最好的银行 中国银行河南省分行行长 仇万强	158
4. 转变理念,健全机制,以创新为引领,全面提升建设银行消费者权益	

保护工作水平

中国建设银行河南省分行行长 石亭峰 162

5. 积极维护消费者权益 努力防范金融风险

交通银行河南省分行行长 单增建 165

6. “四个着力” 掀开新常态下消费者权益保护新篇章

中国邮政储蓄银行河南省分行行长 刘虎城 168

7. 夯实基础 优化服务 助推农信社消保工作扎实开展

河南省农村信用社联合社理事长、党委书记 鲁 轶 173

8. 时刻把维护金融消费者权益放在心间

中国光大银行郑州分行行长 徐克顺 177

9. 高度重视 健全机制 改进服务 维护权益

华夏银行郑州分行行长 刘 杰 182

10. 深入扎实 持续推进 实现业务与权益保护工作协调发展

中国民生银行郑州分行行长 马 迁 187

11. 优化资源 强化基础 多措并举 扎实推进消费者权益保护工作

浦发银行郑州分行行长 赵春玲 190

12. 强化主体意识 落实主体责任 构筑落实消费者权益保护

工作长效机制

兴业银行郑州分行副行长 黄放鸣 195

13. 加强消费者权益保护 构建和谐金融环境

招商银行郑州分行行长 刘小明 199

14. 客户至上 常抓不懈 细化管理 警钟长鸣

中信银行郑州分行行长 韩光聚 203

15. 扎实管理 持续推进 建立消费者权益保护长效机制

广发银行郑州分行行长 景 峰 207

16. 深化经营理念 提升服务水平	
平安银行郑州分行行长 史 宏	211
17. 多措并举 持续扎实推进银行业消费者权益保护工作	
中原银行行长 王 炯	214
18. 金融消费者权益保护工作适应经济发展新常态	
郑州银行行长 申学清	216
4. 典型案例	223
4.1 银行机构	224
1. 代理保险业务	224
代理营销要认真 真实告知防纠纷	224
代理销售须稳重 产品性质定讲清	224
2. 代理基金业务	225
卖者尽责守诚信 买者自负担风险	225
虚心应诉动以诚 沟通改进促提升	226
3. 电子银行业务	227
完善机制防为先 联防联控治保安全	227
4. 个人存款业务	228
大额款项面点清 证据存好避纠纷	228
服务提升无止境 特殊关爱重在行	228
5. 个人住房贷款业务	229
立字为据严流程 合规责任要划清	229
6. 个人信用卡业务	230
技防人防双过硬 依法处置促公平	230
合规操作严发卡 一旦冒名责任大	231

信息安全要牢记 避免盗刷追款急	232
7. 个人理财业务	233
理财产品介绍清 不误回购及时性	233
预期收益莫夸大 收益合理为最佳	233
8. 转账汇兑业务	234
银行电商皆支付 各有特点择近路	234
9. 其他业务	235
接受批评听建议 强化责任提效率	235
4.2 银监部门	236
1. 代理保险业务	236
违规驻点搞营销 存款保险莫混淆	236
提示说明未如实 抄录切莫走形式	237
2. 电子银行业务	238
协议条款有遗漏 主动完善补缺口	238
3. 个人存款业务	239
设备故障引纠纷 人机共防是根本	239
4. 个人贷款业务	239
纠正违规维权益 亡羊补牢挽声誉	239
还款违约车失去 消费贷款需量力	240
5. 电子银行延伸业务	241
信息安全应牢记 频发短信不可取	241
6. 信用卡业务	241
网上盗刷严防范 甄别指令是关键	241
还款方式有不同 产品特点要讲清	242
7. 个人理财业务	243

卖者尽责慎行言 买者自负担风险	243
投资理财重诚信 自主选择是根本	244
8. 结算类业务	245
刷卡消费本便利 结算顺畅是前提	245
5. 附录	247
1. 中华人民共和国消费者权益保护法（中华人民共和国主席令第七号）...	248
2. 信访条例（国务院令〔2005〕第431号）	261
3. 中国银监会关于印发信访工作规定的通知（银监发〔2013〕1号）...	272
4. 银行营运守则（中国香港银行公会及存款公司公会于2008年4月联合 发布）	285
5. 香港公平待客约章（2013年10月28日香港金管局启动）	325
6. 台湾金融消费者权益保护法（2011年6月29日台湾金管会颁布）	326
后记	335

1. 政策制度

