



银行业消费者权益保护丛书

COMPENDIUM OF LAWS AND REGULATIONS
ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION

国际金融消费者保护 法律法规选编

中国银行业监督管理委员会
银行业消费者权益保护局◎编著

 中国金融出版社

国际金融消费者保护 法律法规选编

中国银行业监督管理委员会银行业消费者权益保护局 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：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

国际金融消费者保护法律法规选编 (Guoji Jinrong Xiaofeizhe Baohu Falü Fagui Xuanbian) / 中国银行业监督管理委员会银行业消费者权益保护局编著. —北京: 中国金融出版社, 2014. 3

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5839 - 6

I. ①国… II. ①中… III. ①金融市场—消费者权益保护法—研究—世界
IV. ①D912. 280. 4②D912. 290. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 027358 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 北京松源印刷有限公司

装订 平阳装订厂

尺寸 185 毫米×260 毫米

印张 22.5

字数 452 千

版次 2014 年 3 月第 1 版

印次 2014 年 3 月第 1 次印刷

定价 68.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5839 - 6/F. 5399

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

本书编写组

主 编：刘 元

副 主 编：杨元元

执行组长：田新宽 胡 雪

成 员：闫建东 王 召 徐一臻

朱 林 侯妍妍

序

无论跨越历史还是放眼世界，消费者权益保护制度总是与经济社会发展相匹配。早在13世纪初叶，针对面包师出售的面包，法国巴黎就有专人检查其分量是否足额，这被认为是现代消费者保护实践的先驱。但在此后，囿于经济社会条件，消费者保护制度发展一度归于沉寂。随着市场经济的不断发展，20世纪30年代西方世界出现了席卷全球的“大萧条”。为了维护金融体系安全稳健运行，监管当局开始把防止银行挤兑作为保护存款人利益的重要途径。时光流逝，随着20世纪五六十年代西方“消费者权利运动”的兴起，消费者权益保护立法进程再次加快。这一时期，美国先后诞生了《诚实信贷法》、《公平信贷报告法》、《信贷机会公平法》、《住宅贷款信息披露法》、《金融隐私法》等专门性立法，并将其执行职责指派给金融监管当局，一套看似完备的金融消费者法规体系仿佛已经矗立于世。

但是，肇始于2007年美国次贷危机的国际金融危机却给人类社会再次敲响警钟，即已有金融消费者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。由此，无论监管当局还是理论界都在深刻反思，希冀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过程中出现欺诈或者道德风险，破坏金融体系赖以生存的消费者基础。作为具有典型意义的事件，美国出台了《多德—弗兰克华尔街改革与消费者保护法案》，成立了消费者金融保护局，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金融服务滥用。

与此同时，作为传统意义上的东方大国，改革开放之初，我国金融消费者保护问题并不突出，这与当时经济脱胎于计划时代、金融发展相对滞后密切相关。但是，随着我国加入世界贸易组织以后五家大型商业银行股改上市相继完成，整个银行业竞争开始全面加剧，在金融产品日新月异、金融服务推陈出新的同时，消费者与银行业金融机构之间的信息不对称问题日益凸显，消费者权益受到侵害现象时有发生，必须与时俱进完善相关法规，提升银行监管有效性。在这样的背景之下，银监会成立消费者权益保护局，制定了《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012—2015）》，并通过组织国际、国内研讨会加大中外在这一领域的融合和促进，最终于2013年8月发布了《银行业消费者权益保护工作指引》，较好地解决了广大银行业消费者十分关切的权益保护规制缺失问题，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。

然而，金融消费者保护也是一项永无止境的事业。“它山之石，可以攻玉”，我们必须虚心学习、积极借鉴国际先进经验，不断完善中国特色的银行业消费者权益保护工作框架体系。基于这样的认识，银监会精心收集、整理了20个国家和地区的金融消费者保护法律法规以及若干国际金融组织的政策和制度，并组织相关同志进行了编译。在法规的国别和地区筛选过程中，银监会几乎兼顾了世界上所有拥有国别和地区的地理区域，并且充分考虑这些国别和地区是否在金融消费者保护领域具有借鉴性或典型性，主要涉及经合组织、世界银行和欧盟三个国际组织，亚洲的日本、韩国、新加坡、马来西亚、印度和中国香港六个国家和地区，欧洲的英国、爱尔兰、俄罗斯、捷克和塞尔维亚五个国家，美洲的美国、加拿大和多米尼加共和国三个国家，非洲的南非和乌干达，以及大洋洲的澳大利亚等。需要特别指出的是，尽管这些国家在立法层级上并不完全一致，有些以法案形式呈现，有些以指引形式呈现，还有些则是行为准则，但都指向一个共同的目标，这就是金融消费者权益保护的规制化。

将世界各国金融消费者保护法律法规结集出版是一项艰苦而细致的工作。但是，如果能够看到这本译作的出版对于广大金融监管者、银行从业人员、法律工作者、在校师生以及其他从事科研工作的同志有所帮助，这就是编译者的最大欣慰。

是为序，以互勉，共同推动我国银行业消费者权益保护事业的发展和进步，维护好最广大人民群众的根本利益。

中国银监会副主席



二〇一三年十一月二十日

目 录

银行业消费者权益保护工作指引	
(中国银监会于 2013 年 8 月发布)	1
中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要 (2012—2015)	
(中国银监会于 2012 年发布)	6
金融消费者保护高级原则	
(经济合作与发展组织于 2011 年 10 月发布)	10
金融消费者保护良好做法 (第 2 部分)	
金融消费者保护的通用良好做法	
(世界银行于 2012 年 6 月发布)	14
2010 年消费者信贷条例	
(欧盟消费者事务部于 2010 年发布)	18
银行业行为规范准则	
(英国金融行为监管局于 2013 年 6 月 14 日发布)	31
2012 年消费者保护准则	
(爱尔兰中央银行于 2011 年发布)	50
俄罗斯联邦住户银行存款保险法	
(俄罗斯国家杜马于 2003 年 12 月颁布)	96
消费信贷保护法案	
(捷克共和国议会于 2010 年 4 月颁布)	118
金融服务消费者保护法	
(塞尔维亚共和国议会于 2011 年颁布)	129
消费者信贷保护法案 (第 10 章摘译)	
(美国国会于 2013 年 6 月颁布修订案)	151
加拿大金融消费者管理局法	
(加拿大议会于 2001 年 6 月颁布)	192
加拿大银行业金融机构行为准则	
(加拿大银行家协会于 2010—2012 年发布)	202
金融服务用户保护条例	
(多米尼加共和国金融服务管理局于 2006 年 2 月 6 日发布)	208

金融消费者保护最佳做法	
(韩国金融监督委员会于 2013 年 5 月发布)	215
2013 年金融服务法案 (第 8 章)	
业务行为和消费者保护	
(马来西亚国会于 2013 年 4 月颁布)	226
金融机构董事会和高管人员公平交易职责指引	
(新加坡金融管理局于 2009 年 4 月 3 日发布)	236
金融产品销售法	
(日本国会于 2001 年颁布)	249
银行业消费者保护准则	
(印度储备银行于 2009 年 8 月发布)	253
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)	273
澳大利亚银行业行为准则	
(澳大利亚银行家协会于 2013 年 6 月发布)	302
国家信贷保护法案 (第 4 章)	
消费者信贷保护政策	
(南非共和国国民议会于 2006 年 3 月 15 日颁布)	321
金融消费者保护指引	
(乌干达中央银行于 2011 年发布)	339
后记	350

银行业消费者权益保护工作指引

(中国银监会于2013年8月发布)

第一章 总则

第一条 为保护银行业消费者合法权益,维护公平、公正的市场环境,增强公众对银行业的市场信心,促进银行业健康发展,保持金融体系稳定,根据《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律法规,制定本指引。

第二条 在中国境内依法设立的银行业金融机构适用本指引。

第三条 本指引所称银行业消费者是指购买或使用银行业产品和接受银行业服务的自然人。

第四条 本指引所称银行业消费者权益保护,是指银行业通过适当的程序和措施,推动实现银行业消费者在与银行业金融机构发生业务往来的各个阶段始终得到公平、公正和诚信的对待。

第五条 银行业消费者权益保护工作应当坚持以人为本,坚持服务至上,坚持社会责任,践行向银行业消费者公开信息的义务,履行公正对待银行业消费者的责任,遵从公平交易原则,依法维护银行业消费者的合法权益。

第六条 中国银监会及其派出机构依法对银行业金融机构消费者权益保护工作实施监督管理。

第七条 银行业金融机构是实施银行业消费者权益保护的工作主体。

银行业金融机构应当遵循依法合规和内部自律原则,构建落实银行业消费者权益保护工作的体制机制,履行保护银行业消费者合法权益的义务。

第八条 银行业消费者有权依法主张自身合法权益不受侵害,并对银行业金融机构消费者权益保护工作进行监督,提出批评和建议,对侵害自身合法权益的行为和 ([人员进行检举和控告。

第二章 行为准则

第九条 银行业金融机构应当尊重银行业消费者的知情权和自主选择权,履行告知义务,不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益,或者进行 ([限制性交易。

第十条 银行业金融机构应当尊重银行业消费者的公平交易权,公平、公正制定格式合同和协议文本,不得出现误导、欺诈等侵害银行业消费者合法权益的条款。

第十一条 银行业金融机构应当了解银行业消费者的风险偏好和风险承受能力，提供相应的产品和服务，不得主动提供与银行业消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。

第十二条 银行业金融机构应当尊重银行业消费者的个人金融信息安全权，采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用银行业消费者个人金融信息，不得在未经银行业消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

第十三条 银行业金融机构应当在产品销售过程中，严格区分自有产品和代销产品，不得混淆、模糊两者性质向银行业消费者误导销售金融产品。

第十四条 银行业金融机构应当严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

第十五条 银行业金融机构应当坚持服务便利性原则，合理安排柜面窗口，缩减等候时间，不得无故拒绝银行业消费者合理的服务需求。

第十六条 银行业金融机构应当尊重银行业消费者，照顾残疾人等特殊消费者的实际需要，尽量提供便利化服务，不得有歧视性行为。

第三章 制度保障

第十七条 银行业金融机构应当加强银行业消费者权益保护工作的体制机制建设。

(一) 银行业金融机构应当积极主动开展银行业消费者权益保护工作，明确将其纳入公司治理和企业文化建设，并体现在发展战略之中。

(二) 银行业金融机构董（理）事会承担银行业消费者权益保护工作的最终责任。

银行业金融机构董（理）事会负责制定银行业消费者权益保护工作的战略、政策和目标，督促高管层有效执行和落实相关工作，定期听取高管层关于银行业消费者权益保护工作开展情况的专题报告，并将相关工作作为信息披露的重要内容。

银行业金融机构董（理）事会负责监督、评价银行业消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及高管层相关履职情况。

银行业金融机构董（理）事会可以授权下设的专门委员会履行以上部分职能。获得授权的委员会应当定期向董（理）事会提交有关报告。

(三) 银行业金融机构高管层负责制定、定期审查和监督落实银行业消费者权益保护工作的措施、程序以及具体的操作规程，及时了解相关工作状况，并确保提供必要的资源支持，推动银行业消费者权益保护工作积极、有序开展。

银行业金融机构可以结合自身实际，设立由相关高级管理层和有关部门主要负责人组成的银行业消费者权益保护工作委员会，统一规划、统筹部署整个机构的银行业消费者权益保护工作。

(四) 银行业金融机构应当设立或指定专门部门负责银行业消费者权益保护工作。银行业消费者权益保护职能部门应当具备开展相关工作的独立性、权威性和专业能力，

并享有向董（理）事会、行长（主任）会议直接报告的途径。

（五）银行业金融机构消费者权益保护职能部门负责牵头组织、协调、督促、指导本级机构其他部门及下级机构开展银行业消费者权益保护工作。

第十八条 银行业金融机构应当建立健全银行业消费者权益保护工作制度体系，包括但不限于如下内容：

- （一）银行业消费者权益保护工作组织架构和运行机制；
- （二）银行业消费者权益保护工作内部控制体系；
- （三）银行业产品和服务的信息披露规定；
- （四）银行业消费者投诉受理流程及处理程序；
- （五）银行业消费者金融知识宣传教育框架安排；
- （六）银行业消费者权益保护工作报告体系；
- （七）银行业消费者权益保护工作监督考评制度；
- （八）银行业消费者权益保护工作重大突发事件应急预案。

第十九条 银行业金融机构应当建立健全涉及银行业消费者权益保护工作的事前协调和管控机制，在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定、审批准入、营销推介及售后管理等各个业务环节，落实有关银行业消费者权益保护的内部规章和监管要求，使银行业消费者权益保护的措施在产品和服务进入市场前得以实施。

第二十条 银行业金融机构应当加强产品和服务信息的披露，并在产品和服务推介过程中主动向银行业消费者真实说明产品和服务的性质、收费情况、合同主要条款等内容，禁止欺诈性、误导性宣传，提高信息真实性和透明度，合理揭示产品风险，以便银行业消费者根据相关信息做出合理判断。

第二十一条 银行业金融机构应当积极开展员工教育和培训，帮助员工强化银行业消费者权益保护意识，理解本机构的银行业消费者权益保护工作政策和程序，提高服务技能，丰富专业知识，提升银行业消费者权益保护能力。

第二十二条 银行业金融机构应当积极主动开展银行业金融知识宣传教育活动，通过提升公众的金融意识和金融素质，主动预防和化解潜在矛盾。

第二十三条 银行业金融机构应当为银行业消费者投诉提供必要的便利，实现各类投诉管理的统一化、规范化和系统化，确保投诉渠道畅通。

（一）银行业金融机构应当在营业网点和门户网站醒目位置公布投诉方式和投诉流程。

（二）银行业金融机构应当做好投诉登记工作，并通过有效方式告知投诉者受理情况、处理时限和联系方式。

第二十四条 银行业金融机构应当完善银行业消费者投诉处置工作机制，在规定时间内调查核实并及时处理银行业消费者投诉。对于确实存在问题的银行业产品和服务，应当采取措施进行补救或纠正；造成损失的，可以通过和解、调解、仲裁、诉讼

等方式，根据有关法律法规或合同约定向银行业消费者进行赔偿或补偿。

银行业金融机构应当确保公平处理对同一产品和服务的投诉。

第二十五条 银行业金融机构应当加强对投诉处理结果的跟踪管理，定期汇总分析客户建议、集中投诉问题等信息，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，督促有关部门从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实维护银行业消费者合法权益。

第二十六条 银行业金融机构应当制定银行业消费者权益保护工作考核评价体系，并将考评结果纳入机构内部综合考核评价指标体系当中。

银行业金融机构可以委托社会中介机构对其银行业消费者权益保护工作情况进行定期评估，提高银行业消费者权益保护工作的有效性。

第二十七条 银行业金融机构内部审计职能部门应当定期对银行业消费者权益保护工作制度建设及执行情况进行独立的审查和评价。

第二十八条 银行业金融机构应当完善银行业消费者权益保护工作的内部监督约束机制，强化对银行业消费者权益保护工作的内部规章和外部监管要求落实不力的责任追究，根据对银行业消费者合法权益造成侵害的严重程度或危害程度，采取必要的处罚措施，确保银行业消费者权益保护工作各项规定得以落实。

第二十九条 银行业金融机构应当建立银行业消费者权益保护工作的应急响应机制，主动监测并处理涉及银行业消费者权益保护问题的重大负面舆情和突发事件，并及时报告银监会或其派出机构。

第三十条 银行业金融机构应当定期总结本机构银行业消费者权益保护工作的开展情况，将工作计划及工作开展情况按照监管职责划分报送银监会及其派出机构。同时，应当通过适当方式，将银行业消费者权益保护工作开展情况定期向社会披露。

第四章 监督管理

第三十一条 银监会及其派出机构应当按照预防为主、教育为主、依法维权、协调处置的原则，在深入研究国内外金融领域消费者权益保护的良好实践、合理评估我国银行业消费者权益保护实施情况的基础上，制定银行业消费者权益保护工作的总体战略和制度规范，持续完善和健全相关监管体系。

第三十二条 银行业消费者权益保护工作是银行业监管工作的重要组成部分。银监会及其派出机构应当市场准入、非现场监管、现场检查等各个监管环节充分体现、落实银行业消费者权益保护工作的理念和要求。

第三十三条 银监会及其派出机构承担对银行业消费者权益保护工作的监管职责，通过采取风险监管与行为监管并重的措施和手段，督促银行业金融机构落实银行业消费者权益保护工作的各项要求。

第三十四条 银监会及其派出机构应当组织搭建银行业消费者保护工作的沟通交

流平台，调动社会各界力量，利用现有机制和资源，推动构建银行业消费者权益保护的社会化网络，提高银行业消费者权益保护工作的有效性和时效性。

第三十五条 银监会及其派出机构应当充分了解、核实银行业金融机构消费者权益保护体制机制建设情况、工作开展情况及实际效果；建立健全银行业金融机构消费者权益保护工作评估体系，并将考评结果纳入监管综合考评体系，与市场准入、非现场监管、现场检查等监管措施形成联动，督促银行业金融机构履行银行业消费者权益保护工作的主体责任。

第三十六条 银监会及其派出机构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进行风险提示或提出监管意见。

第三十七条 银监会及其派出机构应当督促银行业金融机构对侵害银行业消费者合法权益的行为予以整改和问责。

第三十八条 银监会及其派出机构应当对经查实的侵害银行业消费者合法权益的银行业金融机构采取必要的监管措施，督促其纠正。

第三十九条 银监会及其派出机构应当根据需要对银行业金融机构侵害银行业消费者合法权益的违规行为以及纠正、处理情况予以通报。

第四十条 银监会及其派出机构应当督促银行业金融机构妥善解决与银行业消费者之间的纠纷，并依法受理银行业消费者认为未得到银行业金融机构妥善处理的投诉，进行协调处理。

第四十一条 银监会及其派出机构应当制定银行业消费者教育工作目标和方案，督促银行业金融机构将银行业知识宣传与消费者教育工作制度化。

第五章 附则

第四十二条 本指引由银监会负责解释。

第四十三条 本指引自公布之日起施行。

中国银监会银行业消费者权益 保护工作规划纲要（2012—2015）

（中国银监会于2012年发布）

一、工作宗旨

（一）以改进银行业服务质量、提高金融稳定能力、提升公众金融素质、支持行业发展、赢得社会尊重为工作目标，坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，通过广泛、深入、系统的金融教育，全面提升全社会对银行业产品和服务的认知度，全面提升全社会的金融素质，培育银行业消费者维权的意识和能力，积极、科学地主张银行业消费者合法权益。坚持科学发展，坚持行为监管，坚持行业自律，通过主动、严格、科学的监管措施，督促、指导银行业金融机构践行向消费者公开交易信息的义务，履行公平对待消费者的责任，遵从公平交易的准则。

二、工作原则

（二）预防为先。将消费者权益保护作为市场准入审批的必要条件，督促银行业金融机构在产品、服务设计和审批之初，将消费者权益保护的条款预设其中；在消费者购买产品和接受服务之前，主动践行告知义务，实事求是地加强事先宣传讲解和风险提示；在开展营销时，严格按照消费者权益保护条款规范销售活动。

（三）教育为主。督促、指导银行业金融机构针对不同的消费者群体，积极开展广泛、持续、系统的金融宣传教育活动，培育消费者的自主选择判断能力和主动维权能力；针对不同的产品和服务种类，主动做好宣传讲解，通过提升消费者金融意识和金融素质主动化解矛盾。

（四）依法维权。本着贯彻以人为本、构建和谐社会的方针，建立一整套合法、规范、务实的消费者维权工作体系，督促银行业金融机构将维护消费者权益工作落在实处。在纠纷处理过程中遵循公平、公正、公开的原则，调解好银行业金融机构与消费者之间的矛盾。

（五）协调处置。督促银行业金融机构切实承担起保护消费者权益、妥善解决与消费者之间纠纷的责任，并设置专门部门和人员落实这一责任。银行业监管机构有责任协调各银行业金融机构处置好消费者的投诉。在银行业金融机构未能与消费者就投诉处置达成一致的情况下，银行业监管机构接受消费者的再次投诉，并将调查处置意见反馈消费者。监管机构的处置意见只作为第三方调解，不具有裁决作用。

三、主要工作框架

（六）构建坚实的法制基础。

本着急用先行、逐步完善的工作思路，尽快梳理、整合和补充散落于各类监管规章之中的有关消费者权益保护的相关规定。在2~3年内，提出政策要求，制定操作规程，使银行业消费者权益保护工作有章可循。在3~5年内，积极主动推动银行业消费者权益保护法律法规建设，争取出台银行业消费者权益保护条例或银行业公平交易法。

（七）形成科学的工作机制。

银监会机关各部门及派出机构要本着“统一行动、协调有序、边界清晰、追求高效”的原则，构建消费者权益保护工作机制。银监会层面组成由分管会领导任主任的银行业消费者权益保护工作委员会，研究决定重大问题。工作委员会下设三个专门委员会：

1. 银行业消费者权益保护工作联席会议。组织协调机关各部门及派出机构贯彻落实银监会消费者权益保护的工作要求，统计分析、通报提示消费者保护工作存在的问题，研究落实相应的监管措施。

2. 银行业消费者权益保护工作专家委员会。由银监会聘请的金融、法律和社会学等方面的专家组成，作为银监会消费者权益保护工作的后援团队，负责重大投诉事件的定性分析，对疑难事件提出专业建议，对消费者权益保护工作提出评估意见。

3. 金融交易行为监督委员会。负责组织银监会聘请的社会监督员对银行业金融机构开展行为监督工作。

银监会消费者权益保护部门作为银行业消费者权益保护工作委员会的办事机构和联席会议的牵头单位，主要职责是：制定规则、组织协调、专业指导、督促评估。在消费者投诉处置过程中，银监会办公厅信访部门负责消费者投诉的接诉工作，相应监管部门和派出机构负责督导银行业金融机构具体落实投诉事件调查、行为监督、纠正与处罚，形成有效的纠纷调解机制。

（八）制定系统、标准、规范的工作流程。

消费者保护工作流程涵盖法规和政策的制定，金融产品和服务准入中消费者保护要求的审核，金融产品与服务设计和推介过程中消费者保护的承诺，金融产品和服务交易过程中消费者保护的落实，消费者与银行业金融机构冲突时投诉的呈递，消费者投诉案的受理、调查、处理、后评估等。

（九）完善预先的保护框架。

争取主动，将消费者保护工作起始点前移至防范环节，确保银行业金融机构的新产品或新的服务品种在获得准入或进入市场前，包含消费者权益保护的要素，防范不必要的纠纷于未然。在实施市场准入审批时，除了评估金融风险以外，还要参考消费者权益保护部门的提示，对相关产品或服务提出明确销售目标群体、注明风险程度等

与消费者权益保护事项相关的要求。银行业金融机构在内部流程当中应明确规定，在新产品、新服务的设计和审批环节必须加注消费者权益保护相关条款，在新产品、新服务推介时将上述内容体现在宣传材料和宣传讲解之中，使新产品、新服务在进入市场时履行了对消费者的告知义务。

（十）建立快捷的应诉程序。

银行业消费者权益保护的对象是自然人消费者，消费者投诉的应诉受理是银行业金融机构和监管机构落实消费者保护工作的窗口。应诉程序的快捷性和规范性，直接影响行业形象，也是社会和媒体关注的焦点。建立一套快捷、规范、透明的应诉机制，是有效调解消费者和银行业金融机构间纠纷的必要条件。从监管机构和银行业金融机构的层级设置出发，本着“先机构后监管，先基层后总部”的应诉程序设置原则，银监会将对各层级的投诉受理程序做出规定，明确银行业金融机构各层级应诉的基本规则。同时，银监会将向社会公布消费者投诉的渠道和程序，以指导、便利和规范消费者投诉。

（十一）创建务实的后评估体系。

在建立消费者保护工作流程的基础上，银监会消费者权益保护部门将对发生的消费者投诉事件进行登记、统计和分析，并借助专家委员会的力量，对投诉发生的原因、处置质量、消费者满意度以及整改纠正情况进行全面分析，形成后评估报告。据此，消费者权益保护部门可提议召开联席会议，向银监会监管部门、派出机构以及银行业金融机构做出提示，提出工作要求。在此基础上，银监会将分别根据机构类别和地区制定消费者权益保护工作考评办法，按年度对各银行业金融机构和银监会派出机构的消费者保护工作做出考评，并将考评结果分别纳入风险评级和年度综合考评体系。

（十二）制定系统的宣传规划。

制定年度和中远期的宣传工作规划，将宣传工作持续化、常态化。宣传工作开展可采取三种方式：

1. 集中开展。可在消费者权益保护工作开展初期，每年设定一周或一个月开展银行业消费者权益保护宣传周（月）活动。活动期间，通过集中摆放、发送、投递宣传材料，大众媒体参与，以网络、电信、电视、广播等方式造成声势，形成影响。

2. 持续进行。利用银行现有的营业场所长期摆放宣传资料，银行大屏幕滚动播出宣传内容；与电信部门、网站或电视台签订长期协议，定期、定时传播宣传内容；与相关部门联系，在机场、车站、码头、地铁、商场、旅游景点等人群聚集区长期播放或张贴宣传材料。

3. 专项行动。采取金融知识进乡村、社区、学校、军营、工地等方式，在某一特定领域推进。

（十三）探索持续的教育模式。

金融消费者的维权意识、维权能力以及银行业对消费者的保护意识根植于社会对

金融的了解，有赖于全社会金融素养的提高。从长期和根本的角度来看，早期的金融教育是决定性因素。为此，银监会将会同教育部门推动金融教育进课堂。着力建设消费者金融教育的长效机制，制定金融教育发展的中长期规划。针对发达的中心城市和边远的山区乡村、享受充分银行服务的富裕群体和银行服务缺失的贫困人口、在校的大中小学生和社区老龄人群，以及处于银行服务需求转型期的进城务工人员、对银行服务需求旺盛的年轻“白领”，有针对性地做出金融教育安排，针对不同的社会群体开展专项教育活动。近期，可根据大学生的就业心理，选取高校，采取讲座、问卷等方式积极展开。随后，争取金融知识教育进入大学课堂。最终，尝试将金融知识教育纳入全面义务教育范畴。