

# 中国金融消费者 权益保护研究报告

REPORT ON PROTECTION OF  
FINANCIAL CONSUMER'S  
RIGHTS IN CHINA

李爱君 主编



法律出版社 LAW PRESS · CHINA

中国政法大学一宜信金融消费者权益保护  
教育研究系列丛书

报告系列

# 中国金融消费者 权益保护研究报告

李爱君 主编

## 参编人员

李爱君 刘大伟 周 昀 周长玲  
胡安子 方宇菲 张 珺 姜程潇  
贾 慧 方 颖 马 军 芦 姗  
于佳鑫 王琳琳 吕晓蕾

## 图书在版编目(CIP)数据

中国金融消费者权益保护研究报告 / 李爱君主编

· -- 北京 : 法律出版社, 2019

ISBN 978 - 7 - 5197 - 3327 - 8

I. ①中… II. ①李… III. ①金融投资—投资者—法律保护—研究报告—中国 IV. ①D922.280.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 055466 号

中国金融消费者权益保护研究报告  
ZHONGGUO JINRONG XIAOFEIZHE QUANYI  
BAOHU YANJIU BAOGAO

李爱君 主编

策划编辑 沈小英  
责任编辑 刘晓萌  
装帧设计 马 帅

出版 法律出版社  
总发行 中国法律图书有限公司  
经销 新华书店  
印刷 固安华明印业有限公司  
责任校对 杨锦华  
责任印制 吕亚莉

编辑统筹 法治与经济出版社  
开本 710 毫米×1000 毫米 1/16  
印张 19  
字数 307 千  
版本 2019 年 4 月第 1 版  
印次 2019 年 4 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

网址/www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010-83938336

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司销售电话:

统一销售客服/400-660-6393

第一法律书店/010-83938334/8335

西安分公司/029-85330678

重庆分公司/023-67453036

上海分公司/021-62071639/1636

深圳分公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5197 - 3327 - 8

定价:78.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

中国政法大学—宜信互联网金融创新与金融消费者权益保护  
教育研究项目资助

## 序

随着科技发展、互联网普及和人民生活水平的提高,金融正以越来越具多样化的形式融入百姓的日常生活之中。然而,由于我国金融市场仍处于改革的进程之中,金融机构提供金融产品和服务的行为尚不规范,而金融消费者对金融基础知识了解不足、风险识别能力较差、维权意识较弱,导致近几年来金融消费纠纷频发,在一定程度上对金融市场的稳定健康发展带来了负面影响。国务院办公厅于《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中指出“金融消费者是金融市场的重要参与者,也是金融业持续健康发展的推动者。加强金融消费者权益保护工作,是防范和化解金融风险的重要内容,对提升金融消费者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐具有积极意义”,要“建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制,规范金融机构行为,培育公平竞争和诚信的市场环境,切实保护金融消费者合法权益,防范和化解金融风险,促进金融业持续健康发展”。

《中国金融消费者权益保护研究报告》正是在此背景下进行调研和编写的,本报告的宗旨即通过梳理和总结我国当前金融消费者权益保护机制,进行理论分析、案例评述并借鉴域外制度,为监管机构、金融机构以及金融消费者提供建议和指引。从而,为金融消费合法权益的保障、金融业市场的持续健康发展和良

好社会氛围的构建做出贡献。

《中国金融消费者权益保护研究报告》是在充分了解我国当前金融监管制度、广泛调研各行业金融机构运作模式和深入分析金融消费者权益保护案例的基础上完成的。本报告分为金融消费者权益保护制度、金融消费者权益保护的指标、金融消费纠纷解决机制、保障和补偿计划、金融消费者权益保护案例、域外金融消费者权益保护制度、金融消费者权益保护实施案例 7 个部分。从法学视野出发,先就制度和权利指标进行梳理,再对不同金融行业的纠纷解决机制和保障补偿措施进行介绍,最后通过对典型案例的评述和域外制度的总结分析,为我国当前的金融消费者权益保护工作提供参考和建议。

《中国金融消费者权益保护研究报告》是中国政法大学互联网金融法律研究院在宜信公司的委托下进行“金融创新与金融消费者权益保护教育实施路径研究”课题研究的理论成果之一。在此课题的研究过程中,除了理论研究,课题组还积极开展实践活动,进行了金融消费者权益保护教育实施路径的尝试,开展了由“中国政法大学—宜信金融消费者权益保护教育基金”提供奖学金的“金融创新与法制媒体班”(现已开展至第 4 期)、“金融消费知识校园宣传月”、“高校金融消费知识竞赛”、“普惠金融与法制”论文竞赛、“数字金融法制”论文竞赛等一系列金融消费者权益保护教育活动。

《中国金融消费者权益保护研究报告》作为“中国政法大学—宜信金融消费者权益保护教育研究系列丛书”出版的首部报告,自最初的资料整理、案例收集、机构调研工作至今,已耗费了近 3 年的时间,其间经过了多次调整、补充、改进。在此,特别向为此报告提供详尽案例的中国银行北京市分行、北京秉正银行业消费者权益保护促进中心、中国人民保险、宜信公司等机构和企业表示感谢。

出于各种客观因素,本报告仍存在一些不足和缺憾,有待各界专家学者的指导和建议。望在社会各界的指导、支持和呵护下,《中国金融消费者权益保护研究报告》能够为金融消费者、金融机构及监管部门提供准确、全面、有价值、有实操性的信息和建议,为维护金融消费者合法权益,推进金融业市场持续健康快速发展贡献力量。

李爱君

2019 年 3 月 12 日

---

第一章 金融消费者权益保护制度 .....	1
一、银行业机构 .....	2
二、证券业机构 .....	7
三、保险业机构 .....	12
四、信托机构 .....	17
五、互联网金融机构 .....	20
第二章 金融消费者权益保护的權利指标 .....	27
第一节 金融消费者财产安全权 .....	27
一、金融消费者财产安全权基础理论 .....	27
二、我国金融消费者财产安全权保护的现状分析 .....	28
第二节 金融消费者知情权 .....	50
一、金融消费者知情权的基础理论 .....	50
二、我国金融消费者知情权保护的现状分析 .....	53
第三节 金融消费者自主选择权 .....	73
一、金融消费者自主选择权 .....	73
二、金融消费者自主选择权的边界 .....	73
三、我国金融消费者自主选择权保护的现状分析 .....	74
第四节 金融消费者公平交易权 .....	86
一、金融消费者公平交易权的基础理论 .....	86

二、我国金融消费者公平交易权保护的现状分析	88
第五节 金融消费者依法求偿权	98
一、金融消费者依法求偿权	98
二、我国金融消费者依法求偿权保护的现状分析	100
三、市场调查情况	110
第六节 金融消费者受教育权	115
一、金融消费者受教育权的基础理论	115
二、我国金融消费者受教育权保护的现状分析	117
三、市场调查情况	128
第七节 金融消费者受尊重权	131
一、金融消费者受尊重权	131
二、我国金融消费者受尊重权保护的现状分析	132
三、市场调查情况	146
第八节 金融消费者信息安全权	148
一、金融消费者信息安全权的基础理论	148
二、我国金融消费者信息安全权保护的现状分析	152
第九节 金融消费者监督权	164
一、金融消费者监督权的基础理论	164
二、我国金融消费者监督权的保护现状	165
三、市场调查情况	173
第三章 金融消费纠纷解决机制	176
一、银行业金融消费纠纷解决机制	179
二、证券业金融消费纠纷解决机制	184
三、保险业金融消费纠纷解决机制	187
四、互联网金融消费纠纷解决机制	192
五、金融消费纠纷非诉讼与诉讼解决方式的衔接	194
第四章 保障和补偿计划	198
第一节 银行业机构	201
一、存款准备金制度	201
二、存款保险制度	204

三、备付金制度 .....	207
第二节 证券业机构 .....	209
一、证券保护基金制度 .....	209
二、结算风险基金制度 .....	212
第三节 保险业机构 .....	213
一、保险保障基金制度 .....	214
二、未到期责任准备金制度 .....	217
三、未决赔款准备金制度 .....	218
第四节 信托机构 .....	219
一、信托保障基金制度 .....	220
二、信托净资本管理制度 .....	222
第五节 互联网第三方支付机构 .....	223
一、客户备付金制度 .....	223
二、网络平台先行赔付制度 .....	226
<b>第五章 金融消费者权益保护案例 .....</b>	<b>227</b>
第一节 银行业机构 .....	227
一、行政处罚案例 .....	227
二、司法案例 .....	228
第二节 证券业机构 .....	229
一、行政处罚案例 .....	229
二、司法案例 .....	230
第三节 保险业机构 .....	231
一、行政处罚案例 .....	231
二、司法案例 .....	232
第四节 信托业机构 .....	233
一、行政处罚案例 .....	233
二、司法案例 .....	234
第五节 互联网金融机构 .....	235
一、行政处罚案例 .....	235
二、司法案例 .....	235
第六节 第三方支付机构 .....	236

一、行政处罚案例 .....	236
二、司法案例 .....	237
第七节 社会第三方机构 .....	238
一、中国消费者协会 .....	238
二、北京秉正银行业消费者权益保护促进中心 .....	240
<b>第六章 域外金融消费者权益保护制度 .....</b>	<b>242</b>
第一节 英国金融消费者权益保护制度 .....	242
一、法律制度 .....	242
二、监督与管理机制 .....	244
三、金融消费纠纷解决机制 .....	245
四、金融消费者教育 .....	248
第二节 美国金融消费者权益保护制度 .....	249
一、法律制度 .....	249
二、监督与管理机制 .....	252
三、金融消费纠纷解决机制 .....	254
四、金融消费者教育 .....	255
第三节 日本金融消费者权益保护制度 .....	256
一、法律制度 .....	256
二、监督与管理机制 .....	257
三、金融消费纠纷解决机制 .....	258
四、金融消费者教育 .....	260
<b>第七章 金融消费者权益保护实施案例 .....</b>	<b>261</b>
第一节 银行业机构 .....	261
一、建立健全消费者权益保护管理体系 .....	261
二、建立、完善消费者权益保护制度体系 .....	262
三、建立分工协作、齐抓共管的消费者权益保护工作机制 .....	262
四、勇于创新,开展生动活泼的金融知识宣传教育活动 .....	263
五、强化投诉管理,进一步提升投诉处理质效水平 .....	265
第二节 证券业机构 .....	266
一、证券公司严格遵守投资者保护的第一道防线 .....	267

二、强化投资者教育,不断探索投资者教育新模式·····	267
三、严格贯彻落实监管部门和自律组织的工作部署,持续 做好投资者教育专项活动·····	268
第三节 保险业机构·····	269
一、加强保险公司消费者权益保护的责任·····	269
二、要加强信息披露·····	270
三、有效开展消费者权益保护教育·····	270
第四节 信托业机构·····	272
一、建立健全消费者权益保护管理体系·····	272
二、秉持金融消费保护原则·····	273
三、切实增加客户收益·····	274
四、强化客户权益保障·····	275
五、创新产品服务·····	276
六、强化投资者教育·····	277
第五节 互联网金融机构·····	278
一、出借人适当性管理·····	278
二、出借人保护机制·····	280
三、借款人评级体系·····	282
四、客户信息保护·····	283
第六节 第三方支付机构·····	285
一、建立健全金融消费者安全权保障体系·····	285
二、构建金融消费者的公平交易权与受尊重权保障机制·····	288
三、开展生动活泼的金融知识宣传教育活动·····	289
四、有效保障金融消费者知情权与监督权·····	290

## 第一章 金融消费者权益保护制度

2015年11月4日国务院下发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(以下简称《指导意见》),提出“人民银行、银监会、证监会、保监会(以下统称金融管理部门)要按照职责分工,密切配合,切实做好金融消费者权益保护工作”。2016年全国人民代表大会发布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》,提出要加快金融体制改革。其中,在改革金融监管框架下,要求“健全符合我国国情和国际标准的监管规则,建立针对各类投融资行为的功能监管和切实保护金融消费者合法权益的行为监管框架,实现金融风险监管全覆盖”。具体而言,保护金融消费者合法权益属于金融监管中行为监管的一部分,而金融监管部门不仅要完善对金融消费者权益保护的相关监督管理机制,还要建立健全对金融消费者权益保护的保障机制。

目前,各金融监管机构对金融消费者权益保护愈加重视,在中国人民银行、原银监会、证监会、原保监会<sup>①</sup>的监管机构网站内,我们可以看到有关金融消费者的保护专栏。例如,中国人民银行网站设有“金融知识”一栏,自2013年起每年9月都开展“金融知识

---

<sup>①</sup> 根据中共中央《深化党和国家机构改革方案》规定,将中国银行业监督管理委员会和中国保险监督管理委员会的职责整合,组建中国银行保险监督管理委员会。

普及月活动”,分别深入校园、商圈、社区及农村等领域;证监会网站有投资者保护一栏,其中有“投资者专题”“投资者教育”“12386 证监会热线”三大主题专栏;原保监会网站有消费者保护一栏,其中有“消费者教育风险提示”“政策法规”“工作动态”“投诉维权”“理论探讨”“保险知识大讲堂”“消费者权益保护系列活动”几大主题专栏;原银监会有设立消保局,而消保局下又有设立投诉举报平台等。各个金融行业协会等自治协会也建立了与监管机构相连接的投诉举报平台等。除了线上的金融消费者权益保护的各项活动,各监管机构及各金融机构或类金融机构在线下大力开展各种金融消费者权益保护活动,进行金融消费者权益保护教育。

以下,主要从各行业形态领域具体对此进行说明。

## 一、银行业机构

目前,有关银行业金融消费者的权益保护在各法律法规中均有规定,如《中华人民共和国商业银行法》(以下简称《商业银行法》)、《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》)、《中华人民共和国银行业监督管理法》(以下简称《银行业监督管理法》)、中国人民银行发布的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(以下简称《办法》)、银监会发布的《银行业消费者权益保护工作指引》(以下简称《工作指引》)等。

下文主要针对上述法律法规,从对银行业消费者权益保护的发展进程、制度建设及消费者权益保护教育宣传活动三个方面入手,对目前金融消费者权益保护的具体内容做详细介绍。

### (一)发展历程

我国1995年制定的《商业银行法》中,便明确对存款人合法权益的保护为其立法所追求的目标。我国《商业银行法》第1条规定:“为了保护商业银行、存款人和其他客户的合法权益,规范商业银行的行为,提高信贷资产质量,加强监督管理,保障商业银行的稳健运行,维护金融秩序,促进社会主义市场经济的发展,制定本法。”

我国2003年制定的《银行业监督管理法》中,仍然使用我国《商业银行法》中对主体的称呼。即其第1条规定,“为了加强对银行业的监督管理,规范监督管理行为,防范和化解银行业风险,保护存款人和其他客户的合法权益,促进银行业健康发展,制定本法”。在此阶段,法律中对银行业消费者的称呼为“存款人和其他用户”。

随着银行业业务的增加,对消费者权益保护的认识有了新的提高。

2013年5月中国人民银行出台了《中国人民银行金融消费者权益保护工作管理办法(试行)》,对金融消费者作出了明确的定义。其第2条规定:“本办法所称金融消费者,是指在中华人民共和国境内购买、使用金融机构销售的金融产品或接受金融机构提供的金融服务的自然人。”

2013年8月银监会出台了《工作指引》,进一步明确了银行业消费者的概念。《工作指引》第3条规定:“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。”

2013年10月我国《消费者权益保护法》第二次修正,增加该法第18条第2款“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务”和第28条“采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者,以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息”,明确将银行业消费者纳入消法保护的主体范畴内。

随后,在银监会出台的各项有关对银行业机构的行为规范及文件中,均会提及对银行业消费者的保护。

2014年出台的《商业银行服务价格管理办法》第20条要求,“商业银行应当采取以下措施保护客户相关权益:(一)在营业场所的醒目位置提供相关服务价格目录或说明手册等,供客户免费查阅,有条件的商业银行可采用电子显示屏、多媒体终端、电脑查询等方式披露服务价格信息。(二)设有商业银行网站的,应当在网站主页醒目位置公示服务价格目录或说明手册等,供客户免费查阅。(三)使用电子银行等自助渠道提供服务的,应当在收取服务费用之前,提示客户相关服务价格,并保证客户对相关服务的选择权。(四)明确界定各分支机构同城业务覆盖的区域范围,通过营业场所公示、宣传手册、网站公示等方式告知客户,并提供24小时查询渠道。同城业务覆盖的区域范围应当不小于地级市行政区划,同一直辖市、省会城市、计划单列市应当列入同城范畴”。同年出台的《商业银行并表管理与监管指引的通知》第73条规定:“商业银行应当确保各附属机构有明确的经营目标和市场定位,在存在潜在利益冲突的业务领域建立防火墙,确保各机构合理开展业务合作,避免利用客户信息优势、银行集团股权关系和组织架构等便利从事内幕交易,从而导致不当利益输送、监管套利和风险传染等情况发生。商业银行及各附属机构应当

确保前、中、后台等具有潜在利益冲突的经营环节实现业务叙作、管理责任的隔离;确保自营业务与代理业务严格隔离,避免消费者混淆不同法人主体责任,引发风险传染。”

2016年12月为顺应“十三五”规划的要求,中国人民银行出台《办法》,从金融机构行为规范、个人金融信息保护、投诉受理制度建设及监督与管理机制等几个方面,对金融消费者权益保护建立起一个较为完整的框架体系。

## (二) 制度建设

### 1. 银行业消费者的权利

银行业消费者的权利,主要是指为了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能够得到公平、公正和诚信的对待,而应享受的各项权利。

在我国《商业银行法》中,突出了银行业消费者的存款资源、取款自由原则。其第29条规定:“商业银行办理个人储蓄存款业务,应当遵循存款自愿、取款自由、存款有息、为存款人保密的原则。”

而更为具体的规定则主要体现在《工作指引》中。其中,该指引第9~12条明确规定了银行业消费者享有知情权、自主选择权、公平交易权、金融信息安全权。即第9条规定:“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,或者进行强制性交易。”其第10条规定:“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。”其第11条规定:“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12条规定:“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。”

除此之外,银行业消费者在业务往来过程中的财产安全及人身安全也应得到相应的保障。

我国《商业银行法》规定了存款人的存款有息,以及储蓄存款债权的优先受偿权。即该法第33条规定:“商业银行应当保证存款本金和利息的支付,不得拖延、拒绝支付存款本金和利息。”该法第71条规定:“商业银行不能支付

到期债务,经国务院银行业监督管理机构同意,由人民法院依法宣告其破产。商业银行被宣告破产的,由人民法院组织国务院银行业监督管理机构等有关部门和有关人员成立清算组,进行清算。商业银行破产清算时,在支付清算费用、所欠职工工资和劳动保险费用后,应当优先支付个人储蓄存款的本金和利息。”

我国《消费者权益保护法》第18条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。”

## 2. 个人信息保护

我国《商业银行法》规定,商业银行为存款人保密。即该法第29条第2款规定:“对个人储蓄存款,商业银行有权拒绝任何单位或者个人查询、冻结、扣划,但法律另有规定的除外。”

我国《消费者权益保护法》第29条规定:“经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。”

《工作指引》第12条规定:“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。”

## 3. 投诉处理机制

2012年中国银监会发布《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)(以下简称《通知》),其中要求“完善客户投诉处理机制,制定投诉处理工作流程,落实岗位

责任,及时妥善解决客户投诉事项,积极预防合规风险和声誉风险”。2013年银监会出台《银行业消费者投诉处理规程》,规定:“银监会信访部门作为接待部门,按照现行工作流程,统一接受消费者投诉。”

《工作指引》第18条规定:“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……(四)银行业消费者投诉受理流程及处理程序……”第40条规定:“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。”

目前,部分地区银监局已经制定出较为详细的有关银行业举报和投诉处理办法的规范性文件。例如,上海银监局已发布《上海银监局银行业举报和投诉处理办法(试行)》,江苏银监局发布《江苏银监局银行业消费者投诉处理规程(试行)》,宁夏银监局发布《宁夏银监局银行业消费者投诉处理实施细则》,西藏银监局发布《西藏银监局银行业消费者投诉处理办法(试行)》等。

#### 4. 监管制度

《工作指引》第35条规定:“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。”

除了专门针对消费者权益保护机制的监管工作外,还有一些制度也从侧面体现出对银行业消费者权益的保护,如接管制度、备付金制度。

接管制度是国家监管机构对于商业银行信用的监督管理制度,是对商业银行信用的时时监督、管控,防止因为其信用的突然下降,致使存款人存款本息受损。我国《商业银行法》第64条规定:“商业银行已经或者可能发生信用危机,严重影响存款人的利益时,国务院银行业监督管理机构可以对该银行实行接管。接管的目的是对被接管的商业银行采取必要措施,以保护存款人的利益,恢复商业银行的正常经营能力。被接管的商业银行的债权债务关系不因接管而变化。”此外,我国《银行业监督管理法》第38条中也对接管制度作了规定:“银行业金融机构已经或者可能发生信用危机,严重影响存款人和其他客户合法权益的,国务院银行业监督管理机构可以依法对该银行业金融机构实行接管或者促成机构重组,接管和机构重组依照有关法律和国务院的规