

云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2016〕51号

云南省人民政府办公厅关于加强 金融消费者权益保护工作的实施意见

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

为全面贯彻落实《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）精神，强化金融消费者权益保护，提升金融消费者信心，防范和化解金融风险，结合我省实际，经省人民政府同意，现提出以下意见：

一、指导思想

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，认真落实党中央、国务院有关决策部署，严格落实监管要求，建立健全工作协调和保障机制，引导金融机构依法、合规提

供金融产品和服务，培育公平、有序、诚信、友善的金融竞争环境，加强金融消费者合法权益保护，维护地方金融安全与稳定，促进社会公平正义和社会和谐。

二、金融机构要履行好金融消费者权益保护主体责任

(一) 完善金融消费者权益保护机制。全省银行、证券、保险、其他金融机构及金融组织要高度重视金融消费者保护工作，可根据实际需要设立金融消费者保护委员会，从公司治理、企业文化建设、经营发展战略等方面强化金融消费者权益保护制度建设，定期研究涉及金融消费者合法权益的重大问题，建立并完善各级金融机构金融消费者权益保护工作年度报告制度。金融机构要加强内控制度建设，完善执业规范和内部问责机制，强化内部考核及管理，督促各部门及下级分支机构强化履职责任，通过内部考评、内部审计、内部问责、应急管理等手段促使金融机构各级部门及工作人员认真履行保护金融消费者权益的责任，不断提高金融消费者权益保护水平，公平参与市场竞争，防止发生垄断行为和不正当竞争行为。

(二) 建立金融消费者适当性制度。全省金融机构应当对金融产品和服务的风险及专业复杂程度进行评估并实施分级动态管理，完善金融消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测评制度，做好风险测评和风险提示。建立金融消费风险发布平台，及

时发布金融消费风险信息，提示公众注意购买、后续服务、投诉及争议解决等各环节的注意事项，引导金融消费者合理预期，将合适的金融产品和服务提供给适当的金融消费者。按照国家普惠金融政策要求，积极为全省贫困地区和低收入群体提供必要、及时的基本金融产品和服务。

（三）规范金融产品和服务供应链行为管理。全省金融机构在金融产品和服务定价管理、协议制定过程中，不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。在金融产品销售过程中，要充分履行信息披露义务，统一规范销售行为，以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。同时，要充分尊重金融消费者意愿，由金融消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得滥用优势地位强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。建立有效的售后服务机制，采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，严格区分机构自身资产与客户资

产，不得挪用、占用客户资金。建立客户信息真实性管理和销售误导责任追究，及时纠正、弥补产品或服务存在的问题和不足，加以完善和改进。

（四）建立金融消费者信息保护制度。全省金融机构要充分保障金融消费者有关信息安全，确保信息的采集、使用和保存符合法律规定或者征得金融消费者同意，确保业务系统记录的金融消费者信息资料真实完整有效。完善信息技术保障手段，防止金融消费者信息泄露，不得篡改金融消费者信息资料。加强客户档案保存及私人信息保密管理，对收集的金融消费者个人信息要严格保密、确保安全，不得出售或者非法提供给他人开展经营活动和获取不当利益。

三、金融管理部门要履行好金融消费者权益保护监管责任

（一）强化监督管理。金融管理部门要促进审慎监管与行为监管，强化责任落实，制定工作机制和流程，依法开展监督检查，及时、依法查处侵害金融消费者合法权益的行为。督促金融机构规范经营行为，履行金融消费者权益保护的各项法定义务。通过现场检查和非现场检查等方式强化稽查执法，把维护金融消费者合法权益贯穿监管工作始终，加强对市场主体落实对金融消费者保护有关要求的事中和事后监管，督促金融机构及时整改问题。

(二) 加强监管协作。省金融管理部门要加强与中央驻滇金融管理部门和省直有关部门的沟通协作，加大对各级金融管理工作的指导力度，建立健全部门间协作配合工作机制，联合公安、工商等部门开展工作，加强信息共享，形成监管合力。金融管理部门要严厉打击金融欺诈、非法集资以及各类证券期货违法犯罪活动，及时查处各类损害金融消费者合法权益的行为。采取专项检查 and 个案检查相结合的方式，针对金融消费者反映较为集中的金融机构和突出问题开展重点检查，并严格执法、严格处罚、严肃追责，坚决打击损害金融消费者合法权益的违法违规行为。加大对金融产品重点领域和经营中薄弱环节的检查力度。

(三) 监督金融机构履行信息披露义务。督促金融机构在官方网站显著位置公布金融产品条款和服务承诺信息，以清晰和通俗的语言向金融消费者说明金融产品和服务，重点突出免责条款、预期收益等与金融消费者利益密切相关的内容，并对免责条款作出足以引起金融消费者注意的提示和明确说明。监督金融机构严格执行投诉处理流程和处理结果告知制度。

(四) 推进透明度监管。金融管理部门要建立健全金融消费者权益保护方面的信息披露制度，监督金融机构及时披露与金融消费者权益有关的产品和服务信息。定期公布金融机构被投诉情况、损害金融消费者合法权益的典型案例，依法公布行政许可、

行政处罚、重要监管措施和损害金融消费者合法权益行为的查处情况等监管信息。开展金融机构服务质量评价、金融消费者满意度测评，并向社会公布金融机构服务评价、金融消费者满意度测评结果。完善金融消费者权益保护工作统计制度，明确统计口径和标准，规范数据采集、统计、报送工作，夯实数据信息基础。

四、健全金融消费者权益保护投诉维权工作机制

(一) 完善金融消费者投诉处理机制。金融消费者有权依法主张自身合法权益不受侵害，并对金融机构的消费者权益保护工作进行监督。金融机构要畅通金融消费者投诉渠道，优化投诉处理流程，建立简单投诉事项快速处理机制，健全投诉回访制度，落实金融消费者投诉处理首要责任，对投诉处理执行不到位的机构等依规予以问责，保证投诉事项“件件有落实，事事有回复”。金融机构官方网站和各营业网点要在醒目位置公布电话、网络、信函等投诉处理渠道，规范营业网点现场投诉处理程序，明确投诉处理工作人员职责。各金融机构要建立金融消费者投诉热线，充分发挥热线电话在金融消费投诉中的主渠道作用，提高投诉处理效率，增强化解矛盾纠纷的效果。各营业网点要认真完善风险管控、安全保卫等内部管理制度，落实岗位责任，及时妥善解决客户投诉事项，公平、友善对待金融消费者。金融部门要推动局长接待日、行长接待日或总经理接待日工作规范化、制度化，畅

通金融消费者与管理部门和金融机构的沟通渠道，帮助金融消费者解决实际问题。

（二）探索建立多元化纠纷解决机制。金融管理部门要加强机构和队伍建设，强化责任落实和人员保障，加强对金融机构金融消费者权益保护工作的监督指导，妥善处理金融消费者“二次投诉”。银行业协会、证券业协会、保险业协会等金融行业协会要推动金融机构行业自律组织建设，探索建立金融消费者服务和纠纷调解中心，把金融消费者权益保护工作及金融消费者投诉处理工作等纳入金融机构服务质量、劳动竞赛等专项评比活动。探索创设金融仲裁机构，依法开展金融仲裁工作，积极化解金融纠纷。第三方中介机构要积极开展调解等服务，探索试行案件和纠纷行政和解、代表诉讼等执法模式，向金融消费者提供更为便利的投诉处置渠道，形成包括自行和解、外部调解、仲裁和诉讼在内的金融消费纠纷多元化解决机制。

（三）深化金融纠纷调处机制建设。加强纠纷调解机构建设，完善各项制度，规范调解程序，提升调解员素质和能力，提高调解工作的公正性、有效性和公信力。引导并督促各级金融机构积极参与调解工作、切实执行调解协议，提高通过调解途径化解金融消费争议的效果。完善金融纠纷“诉调对接”机制，推广“诉调对接”机制试点形成的经验做法，扩大对接机制覆盖面。

五、进一步优化金融消费者权益保护的市场环境

(一) 做好金融知识普及宣传。各金融机构要组织开展“金融知识普及月”活动，推进金融知识进学校、进农村、进社区、进机关、进企业“五进入”宣传活动。充分利用“3·15”消费者权益日以及其他金融宣传日等时点，集中开展金融知识普及宣传教育活动。充分发挥媒体的宣传教育和舆论引导功能，利用官方网站、报纸专栏、电视电台、网络平台和现场活动等载体，加大宣传教育的渗透率和金融消费者参与度，提高消费者金融素养，形式多样地普及金融知识。金融管理部门要督促金融机构在营业网点、网站长期持续开展有关金融知识宣传工作。

(二) 强化金融消费者权益保护教育培训。有针对性组织培训、讲座、风险揭示和维权指导等活动，加大金融知识普及力度，提高金融消费者风险防范意识和自我保护能力。推动金融机构建设“金融消费者教育基地”，把金融消费者权益保护渗透到各项业务、各个环节。金融机构要做好从业人员的教育培训工作，使从业人员自觉树立维护金融消费者合法权益不受侵害的意识，尊重并自觉保障金融消费者基本权利，依法、合规开展经营活动。整合各部门的金融消费者宣传教育资源和力量，建立宣传教育长效机制，形成宣传合力。各级政府应逐步把金融知识普及纳入国民教育体系，探索在学校建立常态化金融教育机制，逐步

提高学生群体金融素养。

(三) 加强社会信用体系基础建设。金融管理部门要按照国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》总体部署，稳步推进金融业信用体系建设，增强金融机构、金融消费者契约精神和信用意识，推动金融消费者权益保护环境评估工作，为保护金融消费者合法权益创造良好金融发展环境。加快推进信用信息建设，建立健全失信联合惩戒机制，出台守信激励措施。探索建立金融机构、金融服务中介机构信用评级制度。

(四) 加强金融业诚信文化建设。切实改进金融服务，维护好金融消费者合法权益，建立行业信用“红黑名单”制度，并适时向社会公布。

六、完善金融消费者权益保护的保障机制

(一) 健全长效协作机制。人民银行昆明中心支行、云南银监局、云南证监局、云南保监局要按照法定职责，省直有关部门要在各自职责范围内，密切配合，强化沟通合作和信息共享，推动建立跨行业金融产品或服务引发投诉的协调沟通处理机制和监管执法合作机制，协调解决金融消费者权益保护领域的重大问题，加强信息共享，形成金融消费者权益保护的合力。各级政府要协调本行政区域内力量做好应急处置工作。

金融管理部门要加强与工商、教育部门和司法机关、消费者

协会等协调沟通，建立重大突发事件协作机制，协调有关金融机构做好应急响应及处置工作。

（二）积极引导社会参与。完善社会监督员制度，从社会各界选聘社会监督员，对金融服务和金融消费者权益保护工作进行监督。发挥好新闻媒体、社会公众的监督作用，以及专家学者的智力支持作用，充分听取和吸收社会各方面的意见建议，共同保护好金融消费者的合法权益。

（三）强化组织和能力建设。有关部门要在人力、财力、物力等方面给予充分支持，落实好人员配备和经费预算，切实承担起金融消费者权益保护职责，共同营造良好社会氛围，促进金融业持续健康发展。

云南省人民政府办公厅

2016年5月21日

（此件公开发布）

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。
滇中新区管委会。

云南省人民政府办公厅

2016年5月24日印发

