

# 中国人民银行办公厅文件

银办发〔2013〕107号

---

## 中国人民银行办公厅关于印发《中国人民银行 金融消费者权益保护工作管理办法（试行）》的通知

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）  
城市中心支行，各副省级城市中心支行：

为进一步推进人民银行金融消费者权益保护工作，总行制定了《中国人民银行金融消费者权益保护工作管理办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

附件：《中国人民银行金融消费者权益保护工作管理办法（试行）》



附件

# 中国人民银行金融消费权益保护工作管理办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范中国人民银行金融消费权益保护工作，切实保障金融消费者合法权益，根据《中华人民共和国中国人民银行法》等法律法规，制定本办法。

**第二条** 中国人民银行及其分支机构开展金融消费权益保护工作，适用本办法。

**第三条** 本办法所称金融机构，是指依法设立的从事金融业务的银行业金融机构、证券期货业金融机构、保险公司及其他保险组织。

**第四条** 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。

**第五条** 本办法所称金融消费争议，是指金融消费者与金融机构之间因购买、使用金融产品或接受金融服务产生的争议。

**第六条** 中国人民银行及其分支机构开展金融消费权益保护工作，遵循依法办理、属地管理、客观公正、便民高效的原

则。

**第七条** 中国人民银行及其分支机构鼓励、支持公民和社会组织依法对损害金融消费者合法权益的行为进行监督。

## 第二章 组织机构与职责分工

**第八条** 中国人民银行金融消费者权益保护局是中国人民银行金融消费者权益保护工作的主管部门，根据中国人民银行授权履行金融消费者权益保护方面的职责。

中国人民银行金融消费者权益保护局会同行内各相关职能部门建立内部协调机制，相互配合，做好中国人民银行金融消费者权益保护工作。

**第九条** 中国人民银行各级分支机构经批准设立本机构金融消费者权益保护部门或指定相关部门负责金融消费者权益保护工作，主要工作是：

（一）根据本办法制订辖区内金融消费者权益保护工作实施细则；

（二）监督、评估辖区内金融机构金融消费者权益保护工作，必要时组织现场检查、调查；

（三）在辖区内开展金融消费者教育工作，宣传金融知识，增强金融消费者维权意识，提升其识别金融产品风险的能力；

（四）受理辖区内中国人民银行法定职责范围内的金融消费者投诉和涉及跨市场、跨行业类交叉性金融产品、服务的金

融消费者投诉，组织对投诉的分办、转办、督办，必要时组织对投诉的调查和调解；

（五）为金融消费者提供咨询服务；

（六）对群体性等重大金融消费争议，会同相关部门，提出处理意见，并按规定进行报告；

（七）牵头本机构相关职能部门推动辖区内金融消费争议数据库建设，并负责业务数据的日常维护、统计和分析；

（八）调查、研究金融消费者行为特点；

（九）指导、考核下一级分支机构金融消费者权益保护工作；

（十）中国人民银行授权的其他职能。中国人民银行各级分支机构的其他职能部门，在法定职责范围内配合本级分支机构的金融消费者权益保护部门保护辖区内金融消费者的权益。

**第十条** 中国人民银行及其分支机构可以与金融监管部门、消费者组织、行业协会等建立金融消费者权益保护工作协调机制。

### 第三章 金融消费者投诉的受理与处理

**第十一条** 中国人民银行各级分支机构应当受理、处理涉及下列金融消费争议的投诉：

（一）中国人民银行法定职责范围内的金融消费者投诉；

（二）涉及跨市场、跨行业类交叉性金融产品和服务的金融消费者投诉。

前款规定以外的金融消费者投诉，中国人民银行各级分支

机构可以建立工作协调机制，通过转送相关金融监管部门、金融机构等方式处理，并告知金融消费者转送理由。

**第十二条** 金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，原则上先向金融机构进行投诉。金融机构对投诉不予受理或在一定期限内不予处理，或金融消费者对金融机构处理结果不满意的，金融消费者可以向当地中国人民银行分支机构进行投诉。

金融消费者投诉中举报金融机构违反有关法律、法规、规章等规定的，金融消费者可以直接向金融机构所在地的中国人民银行分支机构进行投诉。

**第十三条** 金融机构所在地与金融消费者所在地、争议发生地和合同签订地不一致，导致发生管辖权争议的，由金融消费者选择的中国人民银行分支机构根据便民高效、有利于保护金融消费者的原则受理该投诉，由相关的中国人民银行分支机构之间协商处理该投诉。

**第十四条** 金融消费者向中国人民银行各级分支机构进行投诉，可以采用来访、电话、书信、电子邮件等形式，涉及重大金融消费争议的投诉应当填写书面投诉申请书。

金融消费者的投诉申请书内容不全的，中国人民银行各级分支机构可以要求金融消费者补正。

**第十五条** 中国人民银行各级分支机构收到投诉后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当于收到投诉之日起五个工作日内做出受理或不予受理的决定。

对于受理的投诉，应当通知投诉人，说明投诉处理程序和期限。对于不予受理的投诉，应当告知投诉人不予受理的理由。

**第十六条** 金融消费者投诉有下列情形之一的，中国人民银行各级分支机构不予受理：

（一）没有明确的投诉对象和投诉事由的；

（二）投诉人与被投诉金融机构已经达成和解协议并执行，没有新情况、新理由的；

（三）中国人民银行相关分支机构已经就投诉事项进行过调解并达成了调解协议书的；

（四）人民法院、仲裁机构、金融监管机构等部门已经受理或者处理的；

（五）不符合法律、法规、规章有关规定的。

**第十七条** 金融消费者投诉金融机构违反有关法律、法规、规章等规定的，或者中国人民银行各级分支机构在受理投诉过程中发现金融机构违反有关法律、法规、规章等规定的，属于中国人民银行职责范围内的，应当依法予以处理；不属于中国人民银行职责范围内的，应当依法转给相关部门处理。

不存在上款所述情形的，中国人民银行各级分支机构应当自受理投诉之日起五个工作日内将投诉申请书副本等投诉材料转给被投诉金融机构。若不必转送金融机构即可直接处理的，可由中国人民银行各级分支机构直接处理。

**第十八条** 中国人民银行各级分支机构应当要求被投诉金

融机构自收到投诉申请书副本等投诉材料之日起15个工作日内答复处理结果。

**第十九条** 被投诉金融机构自收到投诉申请书副本等投诉材料之日起15个工作日内尚未处理完毕的，中国人民银行各级分支机构应当要求被投诉金融机构说明处理进展情况、处理原则、与投诉人协商结果等，并在投诉处理完毕后及时进行反馈。

**第二十条** 经转办后，被投诉金融机构与投诉人仍无法达成和解的，中国人民银行各级分支机构可以组织进行调解。

涉及中国人民银行各级分支机构相关职能部门业务的投诉，由相关职能部门进行调解；不涉及中国人民银行各级分支机构相关职能部门业务的投诉，由本级分支机构的金融消费者权益保护部门进行调解；跨市场、跨行业类交叉性金融产品和服务的投诉，以及相关职能部门建议由本级分支机构的金融消费者权益保护部门牵头调解的投诉，由金融消费者权益保护部门牵头、协调相关职能部门进行调解。

**第二十一条** 中国人民银行各级分支机构进行调解时，可以向投诉人、被投诉金融机构收集材料、调查情况。

调查情况时调查人员不少于二人，并应当向投诉人、被投诉金融机构出示工作证件，制作调查笔录。

**第二十二条** 调查人员对在投诉调查中获取的涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息，应当严格保密，不得违反规定对外提供。



**第二十三条** 中国人民银行各级分支机构应当在受理投诉人投诉之日起 45 个工作日内终结调解；对情况复杂不能按时办结的投诉，可以适当延长调解期限，并向投诉人做出解释，但最长不得超过三个月。

**第二十四条** 经中国人民银行各级分支机构调解达成协议的，应当制作调解协议书。调解协议书一式三份，投诉人与被投诉金融机构各执一份，中国人民银行分支机构留存一份。

**第二十五条** 双方当事人认为无需制作调解协议书的，可以采用口头协议方式，中国人民银行各级分支机构应当记录协议内容。口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

**第二十六条** 中国人民银行各级分支机构应当对调解协议书的履行情况进行监督，督促当事人履行约定的义务。

**第二十七条** 经中国人民银行各级分支机构调解不成的，或者调解协议书生效后无法执行的，中国人民银行各级分支机构应当明确告知投诉人，投诉人可以根据法律法规的规定向有关部门申请仲裁或者提起诉讼。

**第二十八条** 中国人民银行各级分支机构应当定期抽样回访投诉人，核实处理情况并征询投诉人对投诉处理结果、处理过程是否满意。

**第二十九条** 中国人民银行各级分支机构辖区内出现重大投诉事项，可能引发区域性、系统性风险的，应当及时受理、妥善处理，立即向上一级机构报告，并根据情况严重程度逐级

上报。

**第三十条** 在投诉受理、处理过程中，中国人民银行及其分支机构应当根据中国人民银行的相关规定妥善处理与媒体的关系，充分发挥媒体的积极作用。

**第三十一条** 中国人民银行各职能部门在履行职责过程中与金融消费者发生争议时，金融消费者可以直接向中国人民银行各级分支机构提出投诉，由被投诉的职能部门对投诉进行处理，必要时，可以由多个相关职能部门组成协调处理小组对投诉进行处理。

**第三十二条** 对金融消费者投诉的受理和处理，法律、行政法规、规章另有规定的，依照其规定。

## 第四章 监督管理

**第三十三条** 中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门应当组织辖区内金融机构对其金融消费者权益保护工作进行自我评估并按照要求报送自我评估报告。

根据金融机构自我评估结果和中国人民银行及其分支机构日常监督管理的情况，中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门组织对金融机构进行金融消费者权益保护工作方面的评估和监督检查。评估和监督检查可以通过现场和非现场的形式实施。

**第三十四条** 根据评估和监督检查的结果，对侵害金融消费

权益行为的金融机构，中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门根据具体情形，可以依法采取下列处理措施：

- （一）约谈该金融机构高级管理人员，要求其说明情况；
- （二）对该金融机构损害金融消费者权益的行为进行通报、披露；
- （三）依法可以采取的其他措施。

**第三十五条** 中国人民银行金融消费者权益保护局负责建立金融机构履行金融消费者权益保护工作的评估体系，中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门按年度对金融机构的金融消费者权益保护工作情况进行评估，并可以通过以下形式进行通报、披露：

- （一）向被评估金融机构的上级机构直至法人机构进行通报；
- （二）向被评估金融机构的行业监管部门进行通报；
- （三）向同业其他金融机构进行披露；
- （四）向社会公众进行披露。

**第三十六条** 中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门对金融机构的金融消费者权益保护工作情况的评估采取等级制。对于评估等级低或被投诉情况较严重的金融机构，中国人民银行及其分支机构可以对其相关金融业务活动予以重点关注，并将其列入下一分析评估期重点监督对象，加大对其管理与指导力度。

**第三十七条** 中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门对银行业金融机构金融消费者权益保护工作情况的评估应当列入银行业金融机构综合评估体系之中，作为对银行业金融机构进行评估的重要指标之一。

**第三十八条** 中国人民银行金融消费者权益保护局负责全系统统一的金融消费者权益保护工作内、外部网络平台与信息管理系统运行中的业务管理工作，中国人民银行各级分支机构在中国人民银行总行科技主管部门的统一规划下，结合辖区实际情况，推动金融消费者权益保护工作的信息化进程。

## 第五章 统计监测

**第三十九条** 中国人民银行及其分支机构的金融消费者权益保护部门应当加强对金融消费者投诉处理情况、金融机构金融消费者权益保护制度安排的分析 and 监测。

**第四十条** 中国人民银行上海总部、各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行的金融消费者权益保护部门应当于每季度第一个月的7日前向中国人民银行金融消费者权益保护局报告辖区内上季度金融消费者投诉、咨询事项的统计、汇总情况以及相应的分析报告。期间的最后一日是国家法定节假日或者公休日的，报告时间顺延。

各副省级城市中心支行、地市中心支行、县市支行的金融消费者权益保护部门的汇报方式与时间由各省级分支机构的金融

消费权益保护部门确定。

**第四十一条** 中国人民银行及其分支机构的金融消费权益保护部门应当督促辖区内金融机构设立金融消费者投诉台账，要求其按季度分级向所在地的中国人民银行分支机构的金融消费权益保护部门完整、准确报送有关金融消费者投诉统计数据和信息。

**第四十二条** 中国人民银行及其分支机构的金融消费权益保护部门应当要求辖区内金融机构及时报告其收到的集中、重大、可能引发区域性、系统性风险的金融消费者投诉。

**第四十三条** 中国人民银行金融消费权益保护局应当定期向社会通报各类金融消费者投诉情况、侵害金融消费者权益违法违规行查处情况、金融消费侵权预警等信息。

## 第六章 金融消费者教育

**第四十四条** 中国人民银行及其分支机构应当加强金融消费者教育工作，开展金融知识普及宣传活动，为金融消费者提供专业的信息咨询服务，提高金融消费者的安全意识和自我保护能力。

**第四十五条** 中国人民银行及其分支机构应当引导、督促金融机构组织开展金融消费者教育活动，普及金融知识，提高公众对金融产品、服务及其内涵和风险的理解，引导和培育公众的金融风险意识和保护自身权益的意识。

**第四十六条** 中国人民银行及其分支机构对有关政府机构、消费者组织、行业协会、媒体等开展金融知识普及宣传工作应当予以支持。

**第四十七条** 中国人民银行及其分支机构可以探索建立金融消费者教育有效性评估制度。

## 第七章 附 则

**第四十八条** 中国人民银行监督管理的支付机构、征信机构的消费权益保护工作参照适用本办法。

**第四十九条** 本办法中所提及的投诉申请书、调解协议书等文书，由中国人民银行金融消费者权益保护局另行制定。

**第五十条** 本办法自发布之日起施行。

---

抄 送：国家外汇管理局，征信中心，反洗钱中心。

内部发送：金融消费者权益保护局，条法司，市场司，稳定局，支付司，科技司，货金局，征信局，反洗钱局，货政司，国库局，人事司。

---

中国人民银行办公厅

2013年5月8日印发

---