

市场 | 独家数据

财经 | 宏观 | 观点

全球 | 港股

期货 | 内盘

机构观点 | 策略研报

公司 | 新股提示

滚动 | 时事 | 时政

期指 | 外盘

行业研报 | 公司研报

银监会发布《银行业消费者权益保护工作指引》（全文）

2013-09-04 17:43 来源：证券时报网

字号：

证券时报网（www.stcn.com）09月04日讯

银监会9月4日消息，银监会发布《银行业消费者权益保护工作指引》。

在广泛征集社会各界意见建议基础上，中国银监会于2013年8月30日发布《银行业消费者权益保护工作指引》（以下简称《指引》），标志着我国银行业消费者权益保护工作体系逐步趋于成熟。

加强和完善消费者权益保护工作，是广大人民群众的热切期望。同时，这既是银行业善待消费者的职责义务所在，也是确保银行体系健康发展、维护公众信心的内在要求。银行业消费者权益保护工作在我国是一项全新的事业。此前，我国并没有针对金融消费者权益保护的基本立法，由于金融消费的特殊性，在消费者维权领域存在法律缺失影响了工作的有效性。因此，整个银行业和社会公众对于出台制度性的银行业消费者权益保护规制都十分期待。

2008年国际金融危机爆发之后，世界各国监管当局普遍认识到金融消费者权益保护工作的重要性，纷纷建立健全相关制度，对金融消费者进行有效的保护。从国内来看，随着金融创新活动日新月异，银行业产品和服务呈现多样化、专业化趋势，由信息不对称等引致的消费纠纷日渐增多。为此，银监会本着监管为民的思想，在充分借鉴国际经验基础上，开始着手制定银行业消费者权益保护工作指引。此后，在开展党的群众路线教育实践活动中，银监会又通过组织召开消费者代表座谈会和官方网站公开征询的方式，就《指引》征求各方意见，在充分吸纳相关意见建议的基础上，完成了《指引》的制定工作。

《指引》分为5个章节，共计43条，涵盖了银行业消费者权益保护内容、银行业金融机构责任和监管部门作用的描述。其中，《指引》第二章针对侵害银行业消费者权益的行为提出了八项禁止性规定，即：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；不得在格式合同和协议文本中出现误导、欺詐等侵害银行业消费者合法权益的条款；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；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；不得向银行业消费者误导销售金融产品；不得随意增加收费项目或提高收费标准；不得无故拒绝银行业消费者合理的服务需求；不得在服务中对残疾人等特殊银行业消费者有歧视性行为。第三章提出了银行业消费者权益保护工作的制度保障要求，明确银行业金融机构应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，在产品或服务的设计开发、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。第四章规定了监管部门对于银行业消费者权益保护工作的监督职责，特别是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监管措施，督促银行业金融机构切实履行银行业消费者权益保护工作的主体责任。

总体来看，《指引》充分体现了“预防为先、教育为主、依法维权、协调处置”的银行业消费者权益保护工作原则，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，填补了国内银行业消费者权益保护制度方面的空白，是我国银行业消费者权益保护领域的一项重要突破。

（证券时报网快讯中心）

分享到 |

打印

收藏

相关新闻

银监会：银行业消费者权益保护充分体现预防为先

2013-09-04

银监会负责人就银行业消费者权益保护工作指引答记者问（全文）

2013-09-04

财苑社区-热门话题

平安银行或从A股吸血200亿
上海自贸概念再度强势
国债期货9月6日上市交易
上海自贸区筹划新国际板
新鸿基217.7亿元成上海总价地王

更多>>

财苑社区-时报在线访谈

9日:大资产管理时代房地产基金与金融机构
10日:经济回暖引风格转换 9月投基策略
回顾:各地“地王”井喷 会否助推楼价进入
回顾:阔别18载 国债期货重返资本市场舞台
回顾:解读自由贸易区

更多>>

财苑社区-机构圈

西南证券研究发展中心
太平洋证券研究院
上海证券
德邦证券财富功团队
德邦证券研究所

更多>>

读图时代



十大权贵们喜欢的别墅区：香港浅水湾上榜

编辑推荐

9月6日晚间可能影响股价重要财经资讯速递

9月6日晚间利好消息汇总

9月6日盘后财苑看市观点集锦

9月6日证监会新闻发布会消息汇总

6日部委重要政策消息速递

6日可能影响股价重要财经资讯速递

6日盘中利好、利空消息汇总

标普：银行业将出现一波整合潮 2013-09-04

标普：银行业将出现一波整合潮 2013-09-04

标普：银行业将出现一波整合潮 2013-09-04

标普称中国银行业最严峻的考验尚未到来 2013-09-03

银行业：整体缺乏弹性 期待窄幅估值修复 2013-09-03

深圳银行业组织金融宣传活动 2013-09-03

2013中国企业500强：39家银行垄断近7成利润(组图) 2013-09-02

实时热点专区

证券热点

本周10大牛股盘点：外高桥等5股

9月6日盘后财苑看市观点集锦

吴国平：股指周线八连阳不会是恒指周五收涨0.1% 周涨4.09%

朱人伟：下周指数将对年线展开起欢：多空难分胜负 静待经济数据

马小东：金融股护盘或带来示范

福建发文推进农村土地流转(附

财经热点

9月6日晚间可能影响股价重要财

上交所扩大融资融券标的范围

前海管理局：前海跨境人民币贷

9月6日晚间利好消息汇总

汇丰晋信基金：输入性通胀压力

海富通基金：行情分化 市场中性

光大保德信基金：政策驱动 市场

国务院：尽快在金融、电信等领

时事热点

最高检：只有犯罪嫌疑人供述，

中石化非洲牛郎门谣言案开庭 受

银行回应ATM取到冥币传闻称不可

习近平出席G20：坚定改革决心

外交部：中国希望埃及尽快恢复

中央纪委监察部网站集中曝光一

外交部就叙利亚问题、美对朝政

云南四川交界地区发生5.9级地震

发表评论

登录（请登录发言，并遵守相关规定）注册财苑社区

财苑推荐 换一组



真小滑头



皇家校长



卢美美



福建天信



刘彦斌



郭施亮



易向军



强子



肖成建



無極



统一投资



jwstyle



衣香润



无形之手



加貝



皮海洲



《财富大



袁绪亚

登录 一键关注 注册财苑社区

9月6日可能影响股价的行业新闻一览(更新中)

快讯

9月6日晚间可能影响股价重要财经资讯速

9月6日晚间深市创业板公告一览

9月6日晚间深市中小板公告一览

9月6日晚间深市主板公告一览

上交所扩大融资融券标的范围

9月6日晚间两市重要公司公告

前海管理局：前海跨境人民币贷款申请额

STCN解读:中石油证实遭境外投资者集团

24小时快讯排行

- 1 9月6日晚间利好消息汇总
- 2 9月6日晚间可能影响股价重要财经资讯速递
- 3 6日盘中利好、利空消息汇总
- 4 9月6日晚间两市重要公司公告
- 5 福建发文推进农村土地流转(附股)
- 6 6日部委重要政策消息速递
- 7 招商基金前副总杨奕因老鼠仓举报被调查
- 8 9月6日可能影响股价的行业新闻一览(更新中)
- 9 6日可能影响股价重要财经资讯速递
- 10 财苑掘金：新三板概念蓄势待发（附股）
- 11 9月6日证监会新闻发布会消息汇总
- 12 9月6日晚间深交所公告速递
- 13 本周10大牛股盘点：外高桥等5股均涨逾6成
- 14 国务院同意建立经济体制改革工作部际联席会议
- 15 上交所扩大融资融券标的范围
- 16 9月6日晚间上交所公告摘要汇总
- 17 我国纳米科技产业化前景巨大 5大概念股有望启
- 18 光伏发电并网增143% 股价闻“机”起舞
- 19 腾讯公司与浦发银行签署战略合作协议
- 20 国务院：尽快在金融、电信等领域向民间资本推

财苑社区(cy.stcn.com)融聚国内知名经济学家、执业分析师、企业高管、机构投资者、证券投资顾问等专家人士，致力于打造中国资本市场高尚社区。赶快加入吧！cy.stcn.com。

中国资本市场信披平台实时发布上市公司、基金、港股、监管文件等各类公告，提供免费订阅功能，手机短信提醒。信息公告，即刻知道，详情请登录xinpi.stcn.com。

声明：此栏目文章为证券时报网（www.stcn.com）原创资讯，不构成投资建议，证券时报网拥有完整版权。经证券时报网授权转载的，必须正确标注来源。侵权必究。

[关于我们](#) | [产品与服务](#) | [友情链接](#) | [联系我们](#) | [网站导航](#) | [版权声明](#)

Copyright © 2008-2013 业务联系: 0755-83501827 Email: service@stcn.com 备案号: 粤ICP备09109218号

网络视听许可证: 1908317号 增值电信业务经营许可证: 粤B2-20080118 关于同意证券时报设立互联网站并提供新闻信息服务的批复

[证券时报](#)

[备案图标](#)

[举报有奖](#)

[官方网站](#)

[放心网站](#)

[网上报警](#)

本网通用网址: [证券时报](#) [时报在线](#) 本网中文域名: [证券时报网.cn](#) [证券时报网.中国](#)