

索引号:	11220000MB15196722/2016-07397	分类:	规范性文件;通知
发文机关:	吉林省金融工作办公室	成文日期:	2016年10月17日
标题:	关于加强金融消费者权益保护工作的实施意见		
发文字号:	吉金办联字〔2016〕12号	发布日期:	2016年10月17日

关于加强金融消费者权益保护工作的实施意见

吉金办联字〔2016〕12号

为贯彻落实《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，切实做好全省金融消费者权益保护工作，结合我省实际，现提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神为指导，认真落实国家和省委省政府有关决策部署和工作要求，建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，培育公平竞争和诚信的市场环境，防范和化解金融风险，促进全省金融业持续健康发展。

（二）基本原则。

1. 坚持市场化和法治化、审慎监管和行为监管相结合、“谁审批、谁负责，谁监管、谁负责，谁指导、谁负责”的原则，进一步加强金融消费者权益保护监督管理，切实保护金融消费者合法权益。

2. 坚持以人为本，高效便民的原则。坚持人民利益至上，切实维护好人民群众的合法利益。畅通投诉渠道，优化工作流程，提高工作效率，确保维权便捷、高效。

3. 坚持行业自律，群众监督的原则。发挥金融机构自律作用，强化自我管理、自我监督、自我控制。同时，发挥群众监督作用，促进金融服务更加规范、处置效率显著提升。

（三）目标任务。

1. 构建“法律保护、监管保护、自律保护、市场保护、自我保护”五位一体的金融消费者权益保护工作体系，形成统一领导、多方配合、协同推进的金融消费者保护格局。加大监督考核查处力度，对损害金融消费者权益的活动和行为做到监测预警及时、防范处置得当。

2. 提升全省银行业机构、证券业机构、保险业机构以及其他从事金融或与金融相关业务的机构（以下统称“金融机构”）金融服务质量，完善金融机构内控机制和信息披露制度，保护金融消费者的合法权益。

3. 加大金融知识普及宣传力度，切实提高全省金融消费者对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力，提升金融消费者金融素养和维权意识，为保护金融消费者合法权益创造良好的金融发展环境。依法依规维护全省金融市场秩序，防范和化解金融风险，制定应急处置预案，做好应急处置工作，维护社会和谐稳定。

二、加强监督管理

（四）完善地方金融消费者权益保护法规和规章制度。金融监督管理部门要根据各自职能职责，制定加强金融消费者权益保护工作的制度建设规划，健全全省金融消费者权益保护规章制度，建立金融消费者权益保护行业标准，推进金融消费者权益保护相关立法的基础性工作。

（五）加强金融消费者权益保护监督管理。金融监督管理部门要根据监管职责，制定金融消费者权益保护工作监管办法。健全机构设置，强化责任落实和人员保障。创新监管方式，从环境建设、义务履行、争议处理、宣传教育、信息反馈、监督评价等方面对金融机构进行全面评估和风险排查。完善风险提示和信息披露制度，充分利用互联网、大数据等科技手段，对金融产品风险进行识别、监测和预警，建立立体化、社会化、信息化、网络化监测预警体系。加大监管力度，坚持专项检查与个案检查相结合，及时查处侵害金融消费者合法权益的行为，有效督办、处理金融机构存在的突出问题和投诉热点。建立健全考核评价管理办法和问责制度，将金融消费者权益保护工作纳入金融机构整体服务评价指标体系。

（六）加强行业自律。引导金融领域相关社会组织建立完善金融领域从业标准和资格认证制度，开展金融消费者满意度测评工作，对行业服务质量进行分类评级并定期通报。金融领域相关社会组织要充分发挥行业自律职能和市场服务作用，大力开展金融知识普及宣讲工作，协助做好金融消费者维权工作，提升行业服务质量和水平。

（七）强化金融机构主体责任。各金融机构应将金融消费者合法权益保护工作纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中统筹规范，遵循平等自愿、诚实守信原则，对金融产品、服务的风险和专业复杂程度进行评估并实施分级动态管理，采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，保障金融消费者的财产安全。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，充分提示风险。在法律法规和监管规定范围内，充分尊重金融消费者意愿、合法权利、人格尊严及民族风俗习惯，切实履行金融消费者投诉处理主体责任，确保金融消费者信息安全，强化金融消费者教育，充分保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利。

(八) 促进金融市场公平竞争。金融监督管理部门要有效运用市场约束手段防止金融机构不正当竞争行为，鼓励金融机构以提高客户满意度为中心开发更多适应金融消费者需要的金融产品和服务，提升服务水平，公平参与市场竞争。

三、打击非法集资

(九) 依法惩处非法集资违法犯罪活动。要把防范和处置非法集资工作放在突出重要位置，遏制案件高发态势，消化存量风险。要综合运用经济、行政、法律等措施，讲究执法策略、方式、尺度和时机，依法合理制定涉案资产的处置政策和方案，分类处置非法集资问题，防止矛盾激化，努力实现执法效果与经济效果、社会效果相统一。

(十) 积极稳妥处置非法集资案件。充分发挥刑事打击的主动性，调动基层组织力量，摸排辖内非法集资线索，做到打早打小，提高案件侦办效能，最大限度追赃挽损。加强工作协调、部门配合，依法处置涉案资产，按照法律规定的程序，对涉案资产进行变卖、拍卖，最大限度减少集资参与者损失。

(十一) 切实维护社会稳定。各地要认真落实维稳属地责任，畅通群众反映渠道，及时回应群众诉求，引导涉案群众依法依规正确维权。

四、改善环境氛围

(十二) 深入开展金融知识普及宣传工作。各相关部门要制定金融知识宣传教育计划，组织编写金融知识普及教材，积极开展“金融知识普及月”、“3.15 金融消费者权益日”、“金融知识进社区、进校园”等活动，充分利用各类新闻媒体、互联网和公众平台，通过多种途径、手段向社会广泛普及宣传金融知识。以“普惠金融”为主题，深入农村和社区，建立金融知识普及示范点，加强金融教育的广度和深度。

(十三) 加强社会信用体系建设。推动全省社会信用信息平台建设，加强各部门、各单位信用信息整合应用，建立守信激励和失信惩戒机制，增强金融机构、金融消费者契约精神和信用意识，有效防范金融机构经营风险，保护诚实守信的金融消费者的合法权益。

(十四) 促进普惠金融发展。通过建立、完善、运用鼓励引导政策，扩大普惠金融覆盖面，提高普惠金融渗透率，促进金融机构重视金融消费者需求的多样性与差异性。坚持适当性原则，丰富、创新金融产品与服务，提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度，让广大农村群众、城镇低收入人群、贫困人群和残疾人、老年人、小微企业等及时获取价格合理、便捷安全的金融服务，满足不同群体生产、生活和投资理财等多元化、多层次金融需求。

(十五) 建立跨领域、跨部门协调处置机制。各地区要切实履行组织协调和监督指导职责，建立健全联动工作机制。各相关部门要加强协调合作，形成沟通渠道顺畅、信息资源共享、案件处理及时、督查督办有力的工作体系。推

进防范和处置非法集资举报和金融投诉受理统一平台建设，建立金融消费者投诉数据库，强化信息披露，定期公布金融机构违法违规及投诉情况。加强金融消费者权益保护协调机制建设，建立跨领域的金融消费者教育、金融消费争议处理和监管执法合作机制。建立和完善金融消费投诉处理机制，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机制，及时有效解决金融消费争议，强化社会监督和舆论监督，形成有效监管合力。