

筑牢金融消费者权益保护屏障，银行业发挥重要作用

2024年6月28日，金融监管总局、人民银行、证监会发布《关于金融消费者权益保护相关工作安排的公告》（以下简称《公告》）。主要关注点如下：

扎实做好金融消费者权益保护工作是践行金融工作政治性、人民性的重要体现。

2024年一季度末，我国金融业机构总资产达476.49万亿元，同比增长8.5%。随着金融业规模扩张，金融消费者对自身权益的保护意识持续提升，从传统的金融基础知识科普，逐渐升级为对财产安全、知情权、隐私权、公平交易权以及良好行业环境的追求，相应对金融消费者权益保护工作提出更高的要求。金融工作始于为人民服务，需要以满足人民日益增长的优质金融服务需求为出发点和落脚点。2023年《党和国家机构改革方案》调整金融消费者权益保护职责有关部署，就充分体现了党中央对相关工作的高度重视。此次《公告》是进一步贯彻落实《党和国家机构改革方案》的重要表现，通过深化金融供给侧结构性改革，有助于切实保护金融消费者权益，助力实现人民对美好生活的向往。

《公告》主要从四个方面部署金融消费者权益保护工作安排。一是金融监管总局统筹负责金融消费者权益保护工作，制定相关发展规划和政策制度、完善金融消费者权益保护体制机制、开展金融消费者教育等。金融监管总局与人民银行、证监会建立金融消费者权益保护工作协调机制，加强信息共享和业务协作。二是调整接收办理金融消费者反映投诉事项的职责分工，金融监管总局统一接收转办金融消费者对银行业金融机构（含信托公司、消金公司等非银机构）、保险机构的投诉事项，人民银行接收转办金融消费者对非银行支付机构、征信机构的投诉事项，证监会接收转办证券期

货基金业的投诉事项。三是金融消费者、投资者反映的信访、举报事项由金融监管总局、人民银行、证监会按照各自法定职责和监管权限分别接收办理。四是金融机构应认真落实金融消费者权益保护主体责任，充分尊重和自觉保障金融消费者合法权益，依法合规开展经营活动，及时稳妥处理与金融消费者的争议纠纷，强化源头治理和溯源整改，不断提升金融消费者权益保护工作质效。

银行业在金融消费者权益保护工作中发挥重要作用，未来将持续优化金融服务水平，筑牢金融消费者权益保护屏障。2024 年一季度末，我国银行业机构总资产为 429.58 万亿元，占金融业机构总资产比重超 90%，在金融业扮演重要角色。未来，银行业将深入落实“金融为民”理念，进一步提升消保工作质效。一是完善消保规章制度。结合自身实际，将消费者权益保护内容融入内部章程、工作计划和发展战略，从总部到最基层进一步严守合规经营理念，高质量服务消费者群体，提升自身品牌形象、市场认可度和行业竞争力。二是不断加大消费者权益保护宣教力度。利用好“3·15”消费者权益日和“金融消费者权益保护教育宣传月”等重要节点，通过自发或联合有关单位，依托线上互联网、公共交通、学校课堂、社区等场景，开展内容丰富、形式多样的金融知识宣传工作。三是把“以客户为中心”的服务理念同金融工作的人民性、政治性有机融合。致力于满足消费者对金融服务的新期待和新要求，与时俱进优化并改进服务质量，强化金融服务的规范化和精细化水平，切实增强广大消费者的获得感与满意度。

（点评人：中国银行研究院 李一帆）

审稿：邵科
单位：中国银行研究院
联系方式：010 - 6659 4540

联系人：李一帆
单位：中国银行研究院
联系方式：010 - 6659 4055