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 2015 年 11 月 4 日）
各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：
 金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者。
加强金融消费者权益保护工作，是防范和化解金融风险的重要内容，对提升金融
消费者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐具有积极意义。
随着我国金融市场改革发展不断深化，金融产品与服务日趋丰富，在为金融消费
者带来便利的同时，也存在提供金融产品与服务的行为不规范，金融消费纠纷频
发，金融消费者权益保护意识不强、识别风险能力亟待提高等问题。为规范和引
导金融机构提供金融产品和服务的行为，构建公平、公正的市场环境，加强金融
消费者权益保护工作，经国务院同意，现提出如下意见：
 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，认真落实党中央、
国务院决策部署，坚持市场化和法治化原则，坚持审慎监管与行为监管相结合，
建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，规范金融机构行为，培育公
平竞争和诚信的市场环境，切实保护金融消费者合法权益，防范和化解金融风险，
促进金融业持续健康发展。
 二、工作要求
 （一）人民银行、银监会、证监会、保监会（以下统称金融管理部门）要按
照职责分工，密切配合，切实做好金融消费者权益保护工作。金融管理部门和地
方人民政府要加强合作，探索建立中央和地方人民政府金融消费者权益保护协调
机制。
〕

큩䠶瀝　
 †

保护工作，协助金融消费者依法维权，推动金融知识普及，在金融消费者权益保
护中发挥重要作用。
 三、规范金融机构行为
 （一）健全金融消费者权益保护机制。金融机构应当将保护金融消费者合法
权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中统筹规划，落实人员配备和
经费预算，完善金融消费者权益保护工作机制。
 （二）建立金融消费者适当性制度。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，将合适的金融产品和服务提供给适当的金融消费
者。
 （三）保障金融消费者财产安全权。金融机构应当依法保障金融消费者在购
买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营，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。
 （四）保障金融消费者知情权。金融机构应当以通俗易懂的语言，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，充分提示风险，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。
 （五）保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允
许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、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。
 （六）保障金融消费者公平交易权。金融机构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。
 （七）保障金融消费者依法求偿权。金融机构应当切实履行金融消费者投诉
处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立
投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

（八）保障金融消费者受教育权。金融机构应当进一步强化金融消费者教育，
积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，
帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消
费者金融素养和诚实守信意识。
 （九）保障金融消费者受尊重权。金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严
和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行
歧视性差别对待。
 （十）保障金融消费者信息安全权。金融机构应当采取有效措施加强对第三
方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，
保障金融消费者信息安全。
 四、完善监督管理机制
 （一）完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度。金融管理部门要推动
及时修订与金融消费者权益保护相关的行政法规，积极推进金融消费者权益保护
相关立法的基础性工作，研究探索金融消费者权益保护特别立法；逐步建立完善
金融消费者权益保护规章制度，明确监管目标、原则、标准、措施和程序，指导
建立金融消费者权益保护业务标准。
 （二）加强金融消费者权益保护监督管理。金融管理部门要促进审慎监管与
行为监管形成合力，依法加强监督检查，及时查处侵害金融消费者合法权益的行
为；创新非现场监管方式，合理运用评估等手段，进一步提高非现场监管有效性；
建立健全金融消费者投诉处理机制，有效督办、处理金融消费者投诉案件；完善
风险提示和信息披露机制，加强创新型金融产品风险识别、监测和预警，防范风
险扩散，加大对非法金融活动的惩处力度，维护金融市场有序运行。
 （三）健全金融消费者权益保护工作机制。金融管理部门要健全机构设置，
强化责任落实和人员保障；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，加强信息共享，协
调解决金融消费者权益保护领域的重大问题，形成监管合力；强化国际监管合作
与交流，推动金融消费者权益跨境监管和保护。
 （四）促进金融市场公平竞争。金融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。
 五、建立健全保障机制
 （一）提升金融消费者权益保护水平。有关部门和地方人民政府要在各自职
责范围内积极支持和配合金融消费者权益保护工作，健全全方位、多领域的金融
消费者权益保护工作保障机制，依法打击各类金融违法犯罪活动，有效保护金融
消费者合法权益。
 （二）建立重大突发事件协作机制。对于涉及金融消费者权益保护的重大突
发事件，地方人民政府负责协调本行政区域内各方力量做好应急处置工作。金融
管理部门要积极协同配合，协调相关金融机构做好应急响应及处置工作。
 （三）建立金融知识普及长效机制。金融管理部门、金融机构、相关社会组
织要加强研究，综合运用多种方式，推动金融消费者宣传教育工作深入开展。教
育部要将金融知识普及教育纳入国民教育体系，切实提高国民金融素养。
 （四）建立金融消费纠纷多元化解决机制。金融管理部门、金融机构要建立
和完善金融消费投诉处理机制，畅通投诉受理和处理渠道，建立金融消费纠纷第
三方调解、仲裁机制，形成包括自行和解、外部调解、仲裁和诉讼在内的金融消
费纠纷多元化解决机制，及时有效解决金融消费争议。
 （五）促进普惠金融发展。金融管理部门要根据国家发展普惠金融有关要求，
扩大普惠金融覆盖面，提高渗透率。金融机构应当重视金融消费者需求的多元性
与差异性，积极支持欠发达地区和低收入群体等获得必要、及时的基本金融产品
和服务。
 （六）优化金融发展环境。建立以政府为主导、社会广泛参与的金融发展环
境优化机制，加强社会信用体系建设，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。
 各地区、各有关部门要按照党中央、国务院决策部署，加强组织领导，注重
沟通协调，强化组织和能力建设，在人力、财力、物力等方面给予充分支持。各
有关部门要结合实际，抓紧研究制定具体实施办法，采取有效措施，切实承担起
金融消费者权益保护监管职责，保护金融消费者合法权益，共同营造良好社会氛
围，促进金融业持续健康发展，为实现全面建成小康社会的宏伟目标作出贡献。