

金融消费者权益保护实施办法今日公开征求意见

2019-12-27 17:04:59 来源：上海证券报·中国证券网 作者：黄紫豪

上证报中国证券网讯 为进一步规范金融机构经营行为，切实保护金融消费者合法权益，中国人民银行起草了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法（征求意见稿）》（下称“征求意见稿”），现于12月27日向社会公开征求意见。

在适用范围方面，征求意见稿提到，商业银行理财子公司、金融资产管理公司、信托公司、汽车金融公司、消费金融公司以及征信机构、特许货币兑换经营机构参照适用本办法。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

消费者权益保护方面，此次征求意见稿中，对金融机构的提出了行为规范。比如，征求意见稿中提到，金融机构开展考核评价时，应当将金融消费者权益保护工作作为重要内容，并合理分配相关的指标占比和权重，综合考虑业务合规性、客户满意度、投诉处理及时率与合格率等，不得简单以投诉数量作为考核指标。并对金融机构营销宣传活动提出五大禁令。

为推进消费者金融信息保护，征求意见稿规定，金融机构收集、使用消费者金融信息，应当遵循合法、正当、必要原则，经金融消费者明示同意。金融机构不得收集与业务无关的消费者金融信息，不得采取不正当方式收集信息，不得变相强制收集消费者金融信息。

金融机构收集消费者金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查的，应当以适当方式供金融消费者自主选择是否同意金融机构将其金融信息用于上述目的。金融消费者不同意的，金融机构不得因此拒绝提供金融产品或服务。

征求意见稿还为金融消费者明确了投诉渠道。其中提到，金融消费者与金融机构发生金融消费争议的，先向金融机构投诉。金融消费者对金融机构做出的投诉处理不接受的，可以通过金融机构住所地或者经营行为发生地中国人民银行分支机构进行投诉。（黄紫豪）

上海证券报

7X24小时推送，聚焦资本市场

专业·深度·权威

更多精彩内容敬请关注



上海证券报微信公众号



上海证券报APP

已有 0 位网友发表评论