

文号：临政办发〔2012〕112号

统一登记号：LZDR-2012-0020010

临淄区人民政府办公室  
关于印发临淄区金融消费者权益保护  
暂行办法的通知

各镇人民政府、街道办事处，各开发区管委会，区政府有关部门，有关企事业单位：

现将《临淄区金融消费者权益保护暂行办法》印发给你们，望结合实际，认真贯彻落实。

临淄区人民政府办公室

二〇一二年七月十七日

# 临淄区金融消费者权益保护暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为保护金融消费者合法权益，提高金融服务水平，维护辖区金融安全与稳定，根据《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》、《中国人民银行济南分行金融消费者申诉处理暂行办法》等规定，结合我区实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称金融消费者是指在银行业金融机构购买、使用金融产品或者接受金融服务的自然人。

**第三条** 本办法所称金融机构是指在临淄区内依法设立的政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行、邮政储蓄银行等银行业分支机构。

**第四条** 金融消费者与金融机构发生争议的，可以通过以下途径解决：

- （一）与金融机构协商解决；
- （二）向该金融机构的上级机构投诉；
- （三）向人民银行各级分支机构、银行业监督管理部门申诉；
- （四）向银行业协会或者消费者协会投诉；

(五) 向仲裁机构申请仲裁;

(六) 向人民法院提起诉讼。

**第五条** 金融机构与金融消费者进行交易或为金融消费者提供金融服务，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，加强行业自律，主动维护金融消费者合法权益。

**第六条** 金融消费者权益保护工作要坚持高效便民、风险可控的原则。

## 第二章 机构和职责

**第七条** 成立临淄区金融消费者权益保护工作领导小组（以下简称“领导小组”），负责金融消费者权益保护工作。领导小组由区政府分管金融工作的副区长任组长，人民银行临淄区支行行长任副组长，成员由区金融办、区银监局、临淄公安分局、区法院、临淄工商分局等部门主要负责人和人民银行临淄区支行分管负责人及各区级金融机构主要负责人组成。

**第八条** 领导小组下设临淄区金融消费者权益保护中心（以下简称“保护中心”），设在人民银行临淄区支行，负责处理涉及金融消费者权益保护事务。保护中心由人民银行临淄区支行行长兼任主任，人民银行临淄区支行分管负责人兼任副主任，成员由人民银行临淄区支行相关职能部门主要

负责人和各区级金融机构分管金融消费者权益保护的负责人组成。

**第九条** 保护中心实行工作人员轮流值班制度，各区级金融机构指派专人轮流到保护中心值班，保护中心负责统一监督管理。

**第十条** 各金融机构分别成立金融消费者权益保护投诉点（以下简称“投诉点”），负责受理和处理本机构金融消费者的投诉，并及时处理保护中心转办的申诉案件。

**第十一条** 各金融机构应当自投诉点设立之日起七日内将投诉点设立情况向保护中心报备。

**第十二条** 新成立的金融机构或分支机构，应当自成立之日起一个月内设立投诉点，并向保护中心报备。

**第十三条** 领导小组的职责：

- （一）负责金融消费者权益保护工作；
- （二）指导保护中心和投诉点开展工作；
- （三）研究制定保护金融消费者合法权益的制度和措施；
- （四）组织制定相关业务监管规则，指导和监督金融机构全面履行金融消费者权益保护工作；
- （五）协调相关部门，形成金融消费者权益保护联动机制；
- （六）推动金融消费者权益保护的宣传教育工作，营造良好的维权氛围；

(七) 其他与金融消费者权益保护相关的工作。

#### **第十四条** 保护中心的职责：

(一) 定期向领导小组汇报工作，并指导投诉点开展工作；

(二) 向金融消费者提供金融权益咨询服务；

(三) 依法受理金融消费者的投诉、举报或者建议，并对其诉求所涉事项进行调查、调解或者处理；

(四) 就金融消费者权益保护问题向相关机构提出工作意见或建议；

(五) 对金融机构执行金融消费者权益保护工作的情况进行评价；

(六) 指导金融消费者依法维护自身合法权益；

(七) 对损害金融消费者合法权益的行为进行披露或者通报；

(八) 开展金融知识的普及宣传；

(九) 其他需要保护中心决定的事项。

**第十五条** 金融机构应当高度重视金融消费者权益保护工作，积极配合保护中心，进一步整合内部服务资源，搭建高效的投诉处理平台，建立健全本单位金融消费者权益保护工作机制，确保事事有记录，件件有反馈。

金融机构应当制定或完善金融消费者投诉处理工作流程，明确工作职责，报保护中心备案。

金融机构制定、修改或者实施新的金融产品规则、金融服务制度的，应当及时报保护中心备案。

**第十六条** 保护中心要逐步推动金融消费者权益保护工作的信息化发展，建立金融消费者投诉数据库和典型案例的报送和共享制度，并与相关机构共享数据和信息，定期发布案件形势分析报告。金融机构应当积极配合保护中心的金融消费者权益保护信息化工作，及时报送案件处理情况。

### 第三章 权利和义务

**第十七条** 金融消费者在购买金融产品、接受金融服务时依法享有以下权利：

（一）财产安全不受侵害的权利；

（二）个人隐私和消费信息受保护的权利；

（三）知悉购买的金融产品、接受的金融服务的真实情况，要求金融机构提供金融产品价格标准和依据、计息罚息政策、运作方式、风险程度，或者金融服务项目、内容、收费标准和依据等信息的权利；

（四）自主选择金融机构、金融产品或者金融服务的权利；

（五）享有机会均等、自愿交易、收费合理等公平交易的权利；

（六）对金融产品、金融服务以及金融消费者权益保护工作进行监督，检举、控告金融机构损害金融消费者权益行为，对金融消费者权益保护工作提出批评、建议的权利；

（七）依法享有的其他权利。

**第十八条** 金融机构依法对金融消费者履行下列义务：

（一）提供金融产品或者服务时，应当按照《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律规定及有关金融监管规定履行义务；

与金融消费者有约定的，应当按照约定履行义务，双方的约定不得违反法律、法规、规章等；

（二）听取金融消费者对金融机构提供金融产品或者服务的意见，接受金融消费者监督；

（三）对金融消费者购买金融产品或者接受金融服务的申请，应当在规定的时间内办理；对金融消费者的申请不予受理的，应当及时告知申请人，并向其说明理由；

（四）应当向金融消费者全面、完整的提供有关金融产品或者服务的真实信息，对复杂产品、关键条款或者交易条件应以通俗易懂的语言向消费者说明，进行必要的风险提示，不得发布夸大产品收益或者掩饰产品风险的信息，不得作引人误解的虚假宣传；

金融消费者要求金融机构提供金融产品或者服务的计价标准、内涵实质、计罚息措施、风险说明或者法律法规政策依据等信息的，要求金融机构对合同条款或者相关文本进行解释说明的，金融机构应当如实、全面的提供或者真实、明确的说明；

（五）提供金融产品或者服务时，应当向金融消费者出具交易凭证或者服务单据；

（六）不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式对金融消费者作出不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害金融消费者合法权益所应当承担的民事责任；

（七）应当主动开展金融消费者教育活动，普及金融知识，提高公众对金融产品、服务及其内涵和风险的理解，引导和培养公众的金融风险意识和金融权利意识；

（八）其他依法应当履行的义务。

**第十九条** 金融机构应当在营业场所的醒目位置公布本单位受理金融消费者投诉的具体事项，包括专门机构、投诉方式、投诉处理流程等。积极、妥善、快速处理金融消费者的投诉或者建议，及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者的监督。

**第二十条** 金融机构应当建立金融消费者投诉处理工作台账，有针对性地做好金融服务改进和消费者权益保护工作，并向保护中心报送投诉案件汇总情况。

**第二十一条** 金融机构遇到金融消费者集中大规模投诉或者投诉事项重大的，投诉事项涉及众多金融消费者利益，可能引发群体性事件、影响金融稳定的，应当及时向保护中心报告。

保护中心对情节严重或者影响较大的案件进行跟踪监测分析，评估可能产生的影响，完善应急管理措施，向领导小组报告。

## 第四章 申诉的受理和处理

**第二十二条** 金融消费者向人民银行临淄区支行提起申诉的，应当采取书面形式，通过来函、来访等方式提出。

**第二十三条** 金融消费者应当以实名提出申诉，并对申诉事项的合法性及真实性负责。

**第二十四条** 金融消费者的申诉应当载明以下内容：

（一）申诉人的姓名、住址等身份识别信息和联系方式（申诉人要出示身份证原件，提供身份证复印件）；

（二）被申诉方的名称、地址等详细信息；

（三）申诉的请求；

（四）申诉事由及相关事实根据（购买金融产品或者接受金融服务的日期、名称、数量、金额、受损害的事实、与被申诉金融机构的交涉情况及证明材料等）；

（五）申诉的日期。

申诉内容不全、影响申诉处理的，人民银行临淄区支行可以要求金融消费者于五日内进行补正，未能及时补正或者拒绝补正的，视为自动撤回申诉，人民银行临淄区支行不予受理。

**第二十五条** 金融消费者申诉应当符合以下条件：

- （一）申诉人是与申诉案件具有直接利害关系的当事人；
- （二）有明确的被申诉方；
- （三）有具体的申诉请求和申诉事由及相关事实根据；
- （四）属于保护中心受理事项的范围；
- （五）属于保护中心管辖。

**第二十六条** 下列申诉事项向人民银行临淄区支行进行申诉的，保护中心予以受理：

- （一）办理人民币相关业务的申诉事项；
- （二）办理支付结算相关业务的申诉事项；
- （三）办理国库、国债相关业务的申诉事项；
- （四）办理征信相关业务的申诉事项；
- （五）办理反洗钱相关业务的申诉事项；
- （六）办理外汇相关业务的申诉事项；
- （七）个人金融信息保护领域的申诉事项；
- （八）办理金融市场相关业务的申诉事项；
- （九）办理黄金市场相关业务的申诉事项；
- （十）其他属于人民银行分支机构监督管理的申诉事项。

对于受理的证券、保险业金融消费争议，保护中心将根据职责划分，协调相关各方积极配合处理。

**第二十七条** 保护中心应当对金融消费者提出的申诉事项进行审查，申诉内容、文字资料齐全的，予以受理；申诉内容、文字资料存在的错误可以当场更正的，应当允许申诉人当场更正。

**第二十八条** 属于下列情形的，不予受理或者终止受理：

- （一）没有明确的被申诉方的；
- （二）金融消费者不能提供必要证据、无法证实自己的权益受到侵害的；
- （三）公民个人之间私下交易金融产品或者通过非法渠道购买金融产品的；
- （四）争议双方达成调解协议并已履行，且无新理由、新证据的；
- （五）法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；
- （六）法律、法规、规章等明确规定应当由指定部门处理的；
- （七）金融消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的；
- （八）因不可抗力造成损害的；
- （九）其他不符合国家法律、法规、规章规定的。

**第二十九条** 保护中心受理金融消费者的申诉后，按照集中受理、分散办理的原则，采取电话询问、书面调查、实地调查等方式处理金融消费者的申诉。

**第三十条** 保护中心对受理的金融消费者申诉事项，根据事项行使管理权限，可以向被申诉金融机构采取以下方式进行调查：

（一）进行电话询问；

（二）进行书面调查，要求被申诉方提交争议情况说明和相关证明材料；

（三）派人进行实地调查，了解争议情况，调取相关证据；

（四）法律法规规定可以采取的其他方式。

保护中心采取前款第（二）、（三）项规定措施，应当根据申诉事项涉及的权责范围，协调相关职能部门派出调查人员进行调查，调查人员不得少于2人，应当向被调查人员出示执法证件，并说明调查的目的、内容、要求等情况，依法收集、保存有关资料，确保权益保护的合法性、公正性。调查人员在调查中获取的涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息，要严格保密，不得对外提供。被调查的金融机构应当实事求是地提供争议情况说明和相关证据材料。

**第三十一条** 保护中心对金融消费者申诉事项进行协商调处的，应当自受理之日起十五个工作日内办结，并向申

诉人告知办结结果。特殊情况需要延长处理期限的，应当经保护中心主任批准，并告知金融消费者。

金融机构投诉点对保护中心转办的申诉事项处理后，应当在七个工作日内办结，并向申诉人告知办理结果，同时向保护中心反馈办理情况。

**第三十二条** 人民银行临淄区支行可以通过调解、责令被申诉金融机构改正、行政处罚等方式处理第二十六条规定的金融消费者申诉事项。

## 第五章 金融消费投诉处理的监管

**第三十三条** 人民银行临淄区支行应加大对金融消费者投诉、申诉处理情况的分析研究和舆情监测力度，根据实际情况主动采取窗口指导、业务辅导、行政调查、执法检查等措施，预防侵害金融消费者权益的行为发生。

**第三十四条** 对存在损害金融消费者合法权益行为的金融机构，人民银行临淄区支行根据具体情况，可以采取下列处理措施：

- （一）约见该金融机构的高级管理人员，提出整改意见；
- （二）对该金融机构损害金融消费者权益的信息进行披露；
- （三）依法进行专项检查；
- （四）依法实施行政处罚；

(五) 将损害金融消费者权益的行为纳入银行业金融机构综合评价;

(六) 涉嫌犯罪的, 依法移送司法机关处理;

(七) 依法可以采取的其他措施。

**第三十五条** 人民银行临淄区支行建立金融机构履行金融消费者权益保护义务情况分析评价机制, 根据金融机构被投诉、申诉数量、办结率、金融消费者满意度等指标, 对金融机构处理金融消费者投诉、申诉工作进行半年或者年度分析评价, 并根据具体情况向上级金融机构反馈、在同业内通报或者向社会通报、反馈。同时可以提出对金融机构及其相关责任人员的处理建议。

对金融机构的分析评价采取等级制, 对于评价等级高的金融机构, 人民银行临淄区支行将在其业务发展方面给予优先考虑。对于评价等级差或者被投诉、申诉情况较严重的金融机构, 人民银行临淄区支行将对其金融消费者权益保护工作及相關金融业务活动予以重点关注, 并将其列入下一分析评价期重点监督对象, 加大对其监管和指导的力度。

**第三十六条** 人民银行临淄区支行对金融机构处理金融消费投诉、申诉工作的评价, 遵循客观、公正、民主、公开的原则。

**第三十七条** 各项指标的取得和计算:

(一) 金融机构被投诉、申诉数量由人民银行临淄区支行依据投诉情况据实统计;

(二) 投诉、申诉办结率为已办结投诉、申诉数量与受理投诉、申诉数量的比例, 已办结投诉、申诉数量通过金融机构的反馈和向投诉、申诉人回访取得;

(三) 金融消费者满意度为投诉、申诉人满意处理结果的投诉、申诉数量与总投诉、申诉数量的比值, 投诉、申诉人满意处理结果的投诉、申诉数量通过向投诉、申诉人回访取得。

**第三十八条** 人民银行临淄区支行向社会通报、披露辖区金融机构履行金融消费者权益保护情况的分析评价结果或者与其相关的具体金融权益争议案件的, 应当事先征得保护中心主任同意, 由领导小组组长批准。

## 第六章 附 则

**第三十九条** 法人机构、其他组织与金融机构发生金融权益争议向人民银行临淄区支行申诉的, 参照适用本办法。

**第四十条** 本办法由人民银行临淄区支行负责解释。

**第四十一条** 本办法自 2012 年 8 月 17 日起施行, 有效期至 2014 年 8 月 16 日。