

# **中国人民银行那曲地区中心支行办公室 关于印发《中国人民银行那曲地区中心 支行金融消费权益保护实施细则 (试行)》的通知**

那曲地区各金融机构：

现制定印发《中国人民银行那曲地区中心支行金融消费权益保护实施细则(试行)》，请遵照执行。

附件：中国人民银行那曲地区中心支行金融消费权益保护实施细则试行

中国人民银行那曲地区中心支行办公室

2013年7月30日

## 附件

# 中国人民银行那曲地区中心支行金融消费者权益保护实施细则（试行）

## 第一章 总则

第一条 为规范辖区开展人民银行履职领域金融消费者权益保护工作，进一步促进辖区金融机构依法、合规执行人民银行各项政策法规，构建和谐稳定的金融消费关系，使金融业更好的推进那曲地区经济金融协调有序发展，依据中国人民银行、国家外汇管理局等有关法律法规及中国人民银行拉萨中心支行关于金融消费权益保护工作的相关规定，特制定本实施细则。

第二条 本实施细则所称金融消费者，是指在中华人民共和国境内购买、使用金融机构销售的金融产品或者接受金融机构提供的金融服务的自然人。

第三条 本实施细则所称金融机构，是指依法设立的从事金融服务的银行业金融机构、证券业金融机构、保险公司及其他保险组织，以及依法受国务院金融监管部门管理的其他机构或组织。

第四条 本实施细则所保护的金融消费者权益范围是指中国人民银行那曲地区中心支行依法履职的领域。

第五条 金融机构与金融消费者达成关于购买金融产品或金融服务的协议，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

**第六条** 中国人民银行那曲地区中心支行开展金融消费者权益保护工作，实行“依法行政，全面履职，属地管理，便民高效”的原则。

中国人民银行那曲地区中心支行鼓励、支持一切组织和个人对损害金融消费者合法权益的行为进行社会监督。

## **第二章 组织机构和工作职责**

**第七条** 为加强对金融消费者权益保护工作的领导，成立由中国人民银行那曲地区中心支行牵头、地区各金融机构共同参与的那曲地区金融消费者权益保护领导小组，指导辖区金融机构开展人民银行履职领域金融消费者权益保护工作。

那曲地区金融消费者权益保护领导小组下设办公室，该办公室设在中国人民银行那曲地区中心支行消费者权益保护办（办公室），由那曲地区金融消费者权益保护领导小组各成员单位受理投诉部门的负责人组成，具体承担那曲地区金融消费者权益保护日常工作。

**第八条** 建立那曲地区金融消费者权益保护联席会议制度，每半年召开一次，并根据情况邀请工商、公安等有关部门同志列席。联席会议的主要职责：

（一）部署辖区有关金融消费者权益保护工作任务，总结交流工作经验；

（二）通报各成员单位金融消费者权益保护工作进展及落实情况；

（三）讨论决定各成员单位共同面临的热点消费纠纷处

理原则及措施，形成一致意见后，及时向司法部门反映和沟通；

（四）组织各成员单位开展有关金融消费者权益保护问题调研，为国家金融立法提供素材；

（五）研究部署金融知识宣传、金融消费者教育工作；

（六）讨论决定其他需要联席会议确定的事项。

第九条 中国人民银行那曲地区中心支行内部成立金融消费者权益保护工作领导小组及金融消费者维权中心。

第十条 中国人民银行那曲地区中心支行履行下列金融消费者权益保护职责：

（一）向金融消费者提供金融权益维权的相关咨询服务；

（二）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、调解或依法处置；

（三）指导金融机构全面履行金融消费者权益保护义务；

（四）帮助金融消费者依法维护自身权益；

（五）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；

（六）对金融机构执行金融消费者权益保护制度等情况进行评价；

（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）其他相关工作职责。

第十一条 金融机构应当建立健全本单位金融消费者

权益保护工作机制，设立受理投诉的内部机构，整合内部服务资源，搭建高效的投诉处理平台，确保投诉事项各环节有序高效运转，使金融侵权纠纷投诉有门、处理及时、处置有度。

金融机构应当将本单位分管金融消费者权益保护工作的领导、受理投诉机构负责人及联络员报中国人民银行那曲地区中心支行金融消费权益保护部门备案。

金融机构应当将制定或完善的金融消费者投诉受理、处理、协商调解等金融消费纠纷处理各项操作规程、工作职责报中国人民银行那曲地区中心支行金融消费权益保护部门备案。

金融机构应当将制定或者修订的金融服务制度及出售的金融产品种类等相关情况，报中国人民银行那曲地区中心支行金融消费权益保护部门备案。

**第十二条** 金融机构应当对在开展各项金融业务中所掌握和了解的金融消费者个人信息采取有效的保密措施，妥善保管金融消费者投诉处理档案，建立必要的金融消费者权益保护制度，防止因非法泄露信息引发金融消费权益纠纷。

**第十三条** 金融机构应当完善金融消费教育和引导机制，加强内部管理，组织开展系统的法律知识培训教育，教育引导广大员工公平对待消费者，充分履行法律义务和社会责任。

**第十四条** 辖区内金融机构应当畅通与人民银行沟通反馈机制，强化与人民银行沟通协作，明晰争议处理程序和时限，对于人民银行转送的金融消费者投诉事项，要及时反

馈办理、办结情况，以保障金融消费者的合理诉求得到及时有效回应，维护好自身良好的社会形象。

第十五条 中国人民银行那曲地区中心支行将逐步推动金融消费者权益保护工作信息化发展，建立金融消费者权益保护工作网络平台。

金融机构应积极配合中国人民银行那曲地区中心支行金融消费者权益保护的信息化工作。

### 第三章 金融消费者的权利

第十六条 金融消费者在购买金融产品、接受金融服务时依法享有下列权利：

- (一) 财产安全不受侵害的权利；
- (二) 个人隐私和消费信息受到充分保护的权利；
- (三) 知悉其购买的金融产品、接受的金融服务的真实情况的权利；
- (四) 自主选择金融机构、金融产品或者金融服务的权利；
- (五) 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的权利；
- (七) 依法享有的其他权利。

### 第四章 金融机构的义务

第十七条 金融机构依法对金融消费者履行下列义务：

- (一) 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》等金融法律及有关金融监管规定，积极履行向金融消费者提供优质金融产品和服务的义务。

金融机构与金融消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律、法规、规章相关规定。

(二) 应当听取金融消费者对其提供的金融产品或者服务的意见，接受金融消费者监督。

(三) 应当向金融消费者全面、完整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进行说明，进行必要的风险提示，不得发布夸大产品收益或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服务的计价标准、内涵实质、计罚息措施、风险说明或者政策法规依据等信息的，或者要求金融机构对合同条款或相关文本进行解释说明的，金融机构应当如实、全面提供或者真实、明确说明。

(四) 应当按照有关规定在提供金融产品或者金融服务时，向金融消费者出具交易凭证或者服务单据。

(五) 应当规范金融产品的格式合同，以及对金融消费者发出的通知、声明、店堂告示，避免出现对金融消费者不公平、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等情况。

(六) 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

导和培育公众的金融风险意识。

(七) 其他依法应当履行的义务。

第十八条 金融机构应当在营业场所醒目位置公布本单位受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项，积极、妥善、快速处理金融消费者的投诉或建议，并及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者的监督。

第十九条 金融机构应当建立金融消费者投诉处理工作统计台账，有针对性地做好金融服务改进和消费者权益保护工作，按月汇总金融消费者投诉、处理情况，填写《西藏自治区金融消费投诉举报情况一览表》，于次月前 5 个工作日内报送人民银行金融消费权益保护部门，并于每年 1 月 15 日前报送本单位上一年度金融消费者权益保护工作分析报告，全年一览表及年度分析报告。期间的最后一日是国家法定节假日或者公休日的，报告时间顺延。

第二十条 金融机构遭遇金融消费者集中大规模投诉，或者投诉事项重大，或者投诉事项涉及众多金融消费者利益，可能引起群体性事件、影响金融稳定的，应当及时向中国人民银行那曲地区中心支行报告。具体报告方式参照《中国人民银行关于进一步做好银行业金融机构重大事项报告有关工作的通知》(银发〔2011〕23号)及《关于印发<西藏自治区银行业金融机构重大事项及重要信息报告制度(暂行)>》的通知(拉银发〔2011〕141号)相关规定执行。

## 第五章 金融消费争议的处理

第二十一条 西藏辖区内发生的金融消费权益争议，可以通过下列途径解决：

- (一) 与该金融机构协商解决；
- (二) 向该金融机构的上级机构投诉，由其上级机构处理；
- (三) 请求依法设立的第三方机构调解；
- (四) 向该金融机构所在地人民银行西藏辖区分支机构投诉；
- (五) 根据与该金融机构达成的仲裁协议提请仲裁；
- (六) 向人民法院提起诉讼；
- (七) 其他合法途径。

第二十二条 金融消费者可以通过口头或者书面形式，采取来电、来函、来访等方式向中国人民银行那曲地区中心支行或金融机构进行咨询、建议或者投诉。

第二十三条 金融消费者应当以实名方式向中国人民银行那曲地区中心支行提出投诉，通过适当方式表明真实身份，并对其投诉目的的合法性及投诉事项的真实性负责。

金融消费者的投诉应当包含投诉人姓名及身份识别信息、被投诉金融机构名称、所购买金融产品或者接受金融服务的具体情况及受侵害事实等内容。

金融消费者投诉内容不全、影响投诉处理的，中国人民银行那曲地区中心支行可以要求其补正。金融消费者拒绝补正的，中国人民银行那曲地区中心支行不予受理。

第二十四条 那曲地区金融消费者与金融机构产生的以下争议事项，向中国人民银行那曲地区中心支行提出咨

询、建议或者投诉的，中国人民银行那曲地区中心支行应当依法受理和处理，金融机构在以下业务方面存在过错的，中国人民银行那曲地区中心支行将责令其改正：

（一）收付人民币、鉴定人民币、收缴假币、兑换残损币、仿变造币等人民币业务方面；

（二）银行卡业务办理、信息披露、收费标准、收单业务、票据业务、资金汇划、账户管理等支付结算业务方面；

（三）国债申购、交易、兑付等国债业务方面；

（四）信用信息采集、查询、使用和异议处理等征信业务方面；

（五）个人账户、交易信息等金融信息采集、保存和使用方面；

（六）其他应当由人民银行监督管理的事项。

前款规定以外的金融消费者投诉事项，由中国人民银行那曲地区中心支行可以通过指导、协调、转送等方式办理。中国人民银行那曲地区中心支行转送其他主管机关办理的，应当向金融消费者做出说明。

**第二十五条** 中国人民银行那曲地区中心支行处理金融消费争议事项，可以采取下列方式进行调查：

（一）询问被投诉的金融机构，要求其提交相关材料；

（二）走访被投诉的金融机构，进行实地调查；

（三）向金融消费者或其他有关人员进行调查；

（四）法律法规规定可以采取的其他方式。

**第二十六条** 中国人民银行那曲地区中心支行可以综合运用指导、协调、检查监督、转办、转送等方式处理金融

消费者投诉或者建议。

中国人民银行那曲地区中心支行可以组织对金融消费者与金融机构之间的金融权益争议进行调解，调解应当严格遵循自愿原则。

第二十七条 金融机构对于人民银行转办的金融消费者投诉事项，应于收到转办单后 10 个工作日内办结，并向投诉人告知办理结果，同时于办结后 5 个工作日内向中国人民银行那曲地区中心支行金融消费者维权中心反馈办理情况。

## 第六章 监督管理

第二十八条 中国人民银行那曲地区中心支行将加大金融消费投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行为的发生。

第二十九条 对存在损害金融消费者合法权益行为的金融机构，中国人民银行那曲地区中心支行根据具体情形，可以采取下列处理措施：

- (一) 约见该金融机构高级管理人员，进行监管谈话；
- (二) 对该金融机构损害金融消费者权益的行为进行通报、披露；
- (三) 依法进行监督检查；
- (四) 依法实施行政处罚；
- (五) 根据有关金融监管规定限制或暂停该金融机构相关业务；

(六) 责令该金融机构修改违法或不公平的业务制度;

(七) 依法可以采取的其他措施。

第三十条 中国人民银行那曲地区中心支行对被投诉频次较高、损害金融消费者权益较严重或者社会反响较强烈的金融机构，将约见其高级管理人员，警示存在的经营风险，告知人民银行可能发起的进一步惩戒行动，要求其采取有效措施限期改正。

第三十一条 中国人民银行那曲地区中心支行处理金融消费争议，发现争议事项涉嫌违反金融管理规定，属于人民银行履职领域的，将适时启动行政执法检查程序；查证属实的，将依法予以行政处罚。

第三十二条 中国人民银行那曲地区中心支行建立金融机构履行消费者权益保护义务情况分析评价机制，分析评价结果纳入金融机构执行人民银行政策考核评价内容。

第三十三条 中国人民银行那曲地区中心支行定期公布金融机构开展金融消费权益保护工作的分析评价结果，并根据情况向其上级机构反馈、在同业内通报或者向社会通报、披露。

中国人民银行那曲地区中心支行在向金融机构及其上级机构、其他监管机构通报情况时，可以同时提出对金融机构及其相关责任人员的处理建议。

## 第七章 附则

第三十四条 个体工商户因与金融机构发生金融权益争议向中国人民银行那曲地区中心支行投诉的，参照适用本

实施细则。

第三十五条 本实施细则与相关法律、法规、规章等相冲突的，以相关法律、法规、规章为准。

第三十六条 本实施细则由中国人民银行那曲地区中心支行负责解释和修订。

第三十七条 本实施细则自发布之日起实施。