

# 中国人民银行淮南市中心支行文件

淮南银发〔2013〕119号

---

## 中国人民银行淮南市中心支行关于印发《中国人民银行淮南市中心支行金融消费者权益保护工作评估办法（试行）》的通知

人民银行凤台县支行，农业发展银行淮南市分行、各国有商业银行淮南分行、各股份制银行淮南分（支）行、邮政储蓄银行淮南市分行、徽商银行淮南分行、淮南通商银行、淮南淮河银行、凤台县农村信用联社、凤台通商村镇银行：

为引导、规范金融机构提供金融产品和金融服务的行为，完善金融消费者权益保护措施，确保金融消费者权益保护工作规范有效

开展，我中心支行制定了《中国人民银行淮南市中心支行金融消费者权益保护工作评估办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

附件：中国人民银行淮南市中心支行金融消费者权益保护工作  
评估办法（试行）

中国人民银行淮南市中心支行

2013年8月9日

附件

## 中国人民银行淮南市中心支行金融消费者权益保护工作评估办法（试行）

**第一条** 为深入推进辖区金融消费者权益保护工作，切实保护金融消费者的合法权益，不断改进和提高金融服务质量和水平，根据《中华人民共和国中国人民银行法》、《中国人民银行金融消费者权益保护工作管理办法（试行）》（银办发〔2013〕107号）法律及规范性文件规定，制定本办法。

**第二条** 本办法所称金融消费者权益保护工作评估是指人民银行淮南市中心支行对辖区金融机构执行金融消费者权益保护法律法规、规章和管理规定以及政策措施等情况进行日常管理、年度评估和适时通报的制度。

**第三条** 本办法所称金融机构是指辖区依法设立的从事金融业务的银行业金融机构。人民银行淮南市中心支行根据辖区实际，适时将评估对象扩大到证券期货业金融机构、保险公司及其他保险组织。

**第四条** 人民银行淮南市中心支行金融消费者权益保护领导小组具体负责辖区金融机构的金融消费者权益保护工作情况的评估工作，领导小组办公室负责该评估的日常工作。

**第五条** 人民银行淮南市中心支行开展金融消费权益保护工作评估遵循以下原则的原则：

- （一）公开、公平、公正的原则；
- （二）科学、高效、合理的原则；
- （三）非现场管理与现场检查相结合的原则；
- （四）定期评估与日常管理相结合的原则；
- （五）评估与通报相结合的原则。

**第六条** 金融消费权益保护评估工作按年度进行，周期为每年1月1日至12月31日。当年新开业金融机构的评估周期为开业日期至12月31日。

**第七条** 金融消费权益保护工作情况评估内容包括工作机制建设情况（20分）、义务履行情况（20分）、投诉处理工作质量与效率情况（20分）、有关文件、资料的报送和备案情况（15分）以及配合调查处理情况（20分）、加分项（5分）等六个方面，每个方面考核扣分项扣完为止，加分项加满为止。具体评分标准见《金融消费权益保护工作评估内容与评分标准》。

**第八条** 金融消费权益保护工作评估的基本流程：

（一）人民银行淮南市中心支行根据金融消费权益保护工作评估内容建立日常管理台账，如实、准确、完整地记录各金融机构执行金融消费者权益保护法律法规、规章和管理规定以及政策措施等情况。

(二) 金融机构按照评价内容要求, 于每年 12 月 31 日前向人民银行报送本年度的金融消费权益保护工作自我评估报告。

(三) 人民银行淮南市中心支行根据金融机构自我评估情况, 组织对金融机构进行金融消费权益保护工作方面的现场评估和监督检查。

(四) 人民银行淮南市中心支行在日常管理、金融机构自我评估、现场评估和监督检查的基础上, 根据评估项目和评分标准, 确定各金融机构相关评价项目的得分, 并提出评价意见、建议等。

**第九条** 人民银行淮南市中心支行对金融机构的金融消费权益保护工作情况的评估采取等级制, 分为 A、B、C、D 四个等级。90 (含) 分以上为 A 类; 70 (含) - 89 分为 B 类; 60 (含) - 69 分为 C 类; 60 分以下为 D 类。

对于连续两年评价等级为“A”类的金融机构, 人民银行淮南市中心支行授予“淮南市金融消费权益保护工作示范单位”称号。

对于评价等级为“C”类的金融机构, 人民银行淮南市中心支行对其金融消费权益保护工作及相关金融业务活动予以重点关注; 对于评价等级为“D”的金融机构, 将其列入下一评价期重点监督对象, 加大对其管理与指导力度。

**第十条** 在评估周期内, 有下列情况之一的, 该金融机构全面评估结果为 D 类:

(一) 未及时采取有效措施保护金融消费者权益，对辖区金融稳定造成重大负面影响的；

(二) 因金融产品、服务和管理缺陷等引发群体性事件，造成恶劣影响的；

(三) 有重大违法违规行为，严重影响金融业形象的；

(四) 发生涉及金融消费者权益的重大金融突发事件，未按重大事项报告制度要求及时报告的；

(五) 发生其它严重危害辖内金融稳定的重大事项。

**第十一条** 对于金融消费权益保护工作情况评估结果，人民银行淮南市中心支行根据实际情况，可以通过以下形式进行通报、披露：

(一) 向被评估金融机构的上级机构直至法人机构进行通报；

(二) 向被评估金融机构的行业监管部门进行通报；

(三) 向同业其他金融机构进行披露；

(四) 向社会公众进行披露。

**第十二条** 人民银行淮南市中心支行对银行业金融机构金融消费权益保护工作情况的评估列入银行业金融机构综合评估体系之中，作为对银行业金融机构进行评估的重要指标之一。

**第十三条** 本办法由人民银行淮南市中心支行负责解释。

**第十四条** 本办法自发布之日起执行。

附：金融消费权益保护工作评估内容与评分标准

附

### 金融消费者权益保护工作评估内容与评分标准

| 序号 | 评估项目      | 分值 | 基本要求  | 评分标准  | 自评分 |
|----|-----------|----|---|---|-----|
| 1  | 工作机制建立情况  | 20 | 加强组织领导，建立金融消费者权益保护工作制度，完善金融消费者投诉处理机制，优化投诉处理流程，明确相关部门、岗位和人员工作职责。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未建立金融消费者权益保护工作领导机构的，扣3分；</li> <li>2. 无专门机构、无专（兼）职人员的，扣3分；</li> <li>3. 联席会议成员无故缺席联席会议的，每次扣2分；</li> <li>4. 未建立健全金融消费者权益保护工作机制、制定金融消费者投诉处理工作流程的，缺一项扣5分；</li> <li>5. 未建立金融消费者投诉处理工作台账的，扣5分；</li> <li>6. 未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，扣2分。</li> </ol>                          |     |
| 2  | 义务履行情况    | 20 | 严格履行履行告知义务、服务义务、信息管理义务。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未对金融消费者利益具有较大影响的合同条款履行告知义务，扣3分；</li> <li>2. 未提供金融产品销售和服务说明书、风险提示书、费用说明等相关文件，扣2分；</li> <li>3. 对金融消费者购买金融产品或者接受金融服务的申请，未规定时间内办理，扣2分；</li> <li>4. 提供金融产品，按照有关规定向金融消费者出具交易凭证或者服务单据，扣3分；</li> <li>5. 发布夸大产品收益或者掩饰产品风险的信息不得分，发布引人误解的虚假宣传，扣5分；</li> <li>6. 信息保护存在风险隐患，发生信息被泄露和滥用，扣5分。</li> </ol> |     |
| 3  | 投诉处理质量与效率 | 20 | 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。                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对消费者的书面投诉没有在规定时间内处理的，每次扣2分；</li> <li>2. 对消费者已向金融机构投诉，得不到及时合理解决，又向人民银行投诉的，经查属实，每次扣3分；</li> <li>3. 对于利用加收费用、恶意停止业务、提出无理业务要求等方式打击报复投诉人的，扣5分；</li> <li>4. 因侵害消费者合法权益受到人民银行、银监部门或其它职能部门处罚或被消费者</li> </ol>  |     |



|   |                 |    |                                      |   |  |
|---|-----------------|----|--------------------------------------|---|--|
|   |                 |    |                                      | 向法院起诉判败诉的，扣 10 分。   |  |
| 4 | 有关文件、资料的报送和备案情况 | 15 | 按照人民银行有关文件要求，及时报备有关文件、报送有关资料和报告重大事项。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未将机构及人员变动情况及时向人民银行报备的，每次扣 2 分；</li> <li>2. 未按要求向人民银行报备金融消费者投诉处理工作流程、金融产品规则、金融服务制度的，每项次扣 2 分；</li> <li>3. 未按要求向人民银行报送投诉案件汇总情况的，每次扣 2 分。</li> </ol>   |  |
| 5 | 配合调查处理情况        | 20 | 积极配合人民银行调查处理金融消费者投诉事项。               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对于人民银行交办的金融消费者投诉事项，无正当理由未按时办结或未及时向人民银行反馈办理情况的，每次扣 3 分；</li> <li>2. 对于人民银行调解处理的金融消费者投诉事项，无正当理由不履行调解决定的，每次扣 2 分；</li> <li>3. 妨碍或拒不配合人民银行调查处理金融消费者投诉案件的，每次扣 5 分；</li> <li>4. 人民银行受理金融消费者投诉事项，经查证属被投诉单位违反金融管理规定，未按人民银行要求采取有效措施限期整改的，每次扣 5 分。</li> </ol> |  |
| 6 | 加分项             |    | 积极探索金融消费权益保护工作的新途径新思路。               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 积极、主动开展金融消费者教育活动，有影响、有特色的，加 2 分。</li> <li>2. 协助人民银行开展金融消费权益保护调研活动或其他工作成绩显著的，加 3 分。</li> </ol>   |  |

---

内部发送：各位行领导，办公室、货币信贷管理科、调查统计科、会计财务科、货币金银科、营业室、国库科、外汇管理科、科技科。

---

中国人民银行淮南市中心支行办公室

2013年8月9日印发

---