

营口银行消费者权益保护工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为保护消费者合法权益，构建银行与消费者的和谐关系，推动消费者权益保护工作协调、有序开展，根据中国银监会《银行业消费者权益保护工作指引》等相关制度规定，结合我行实际，制定本管理办法。

第二条 本管理办法中所称消费者是指购买或使用我行产品和接受我行服务的自然人。

第三条 本管理办法中所称消费者权益保护是指我行通过适当的程序和措施，推动实现消费者在与我行发生金融交易的各个阶段始终得到公平、公正和诚信的对待。

第四条 我行消费者权益保护工作遵循“预防为先、教育为主、依法维权、协调处理”的原则。

（一）预防为先：将消费者权益保护工作要求融入到各项制度和日常工作之中，落实到产品服务售前、售中和售后的全过程；将相关工作的起始点前移至防范的环节；在实施新产品或服务设计、审批时，将消费者权益保护内容作为审批的必要条件预设其中；在消费者购买产品和接受服务时，主动履行告知义务，加强风险提示；依法合规开展各类销售；妥善保护消费者金融信息，强化信息披露管理；公平对待特殊消费群体。

（二）教育为主：针对不同的消费者群体，积极开展广泛、持续、系统的金融宣传教育活动，培养消费者的自主选择 and 判断能力；针对不同的产品和服务种类，主动做好宣传讲解，提升消费者的金融意识和金融素质；提升消费者对金融产品风险的识别、判断能力；加强对员工的消费者权益保护知识普及教育。

（三）依法维权：本着以人为本的方针和公平、公正、公开的原则，建立依法、规范、务实的消费者维权工作体系，并通过有效的金融宣传教育活动，培育和提升消费者依法维权、主动维权的意识和能力。保障消费者自身合法权益不受侵害，并对涉及消费者权益保护工作的各部门、分支机构进行监督，对存在的问题提出批评和整改建议。

（四）协调处置：通过完善投诉处理机制、建立投诉监督体系、保持与外部相关机构有效沟通、积极化解声誉风险等方法 and 手段，妥善调解、处置与消费者有关的纠纷，依法维护消费者权益，防范和化解舆情、声誉等风险。

第二章 行为准则

第五条 尊重消费者的知情权和自主选择权，依法履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。

第六条 尊重消费者的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害消费者合法

权益的条款。

第七条 了解消费者的风险偏好和风险承受能力，提供相应的产品和服务，不得主动推荐与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。

第八条 尊重消费者的个人金融信息安全权，采取有效措施加强对消费者个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用个人金融信息，在未经消费者授权或同意的情况下，不得向第三方提供个人金融信息。

第九条 在产品销售过程中，严格区分自有产品和代销产品，不得混淆、模糊两者性质，向消费者误导销售金融产品。在理财及代销产品销售过程中，严格按照监管机构要求进行“双录”管理。

第十条 严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

第十一条 坚持服务便利性原则，合理安排柜面服务窗口，缩减业务办理和客户等候时间，不得无故拒绝消费者合理的服务需求。

第十二条 充分考虑残障人士等特殊消费者的实际需求，尽量提供便利化服务，不得有歧视性行为

第三章 职责分工

第十三条 董事会承担消费者权益保护工作的最终责

任，负责制定消费者权益保护工作的战略、政策和目标；将消费者权益保护工作纳入公司治理和企业文化建设，并体现在发展战略之中；督促管理层有效执行和落实消费者权益保护工作，定期听取管理层关于工作开展情况的专题报告，并将相关工作作为信息披露的重要内容；监督、评价我行消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及管理层相关履职情况。

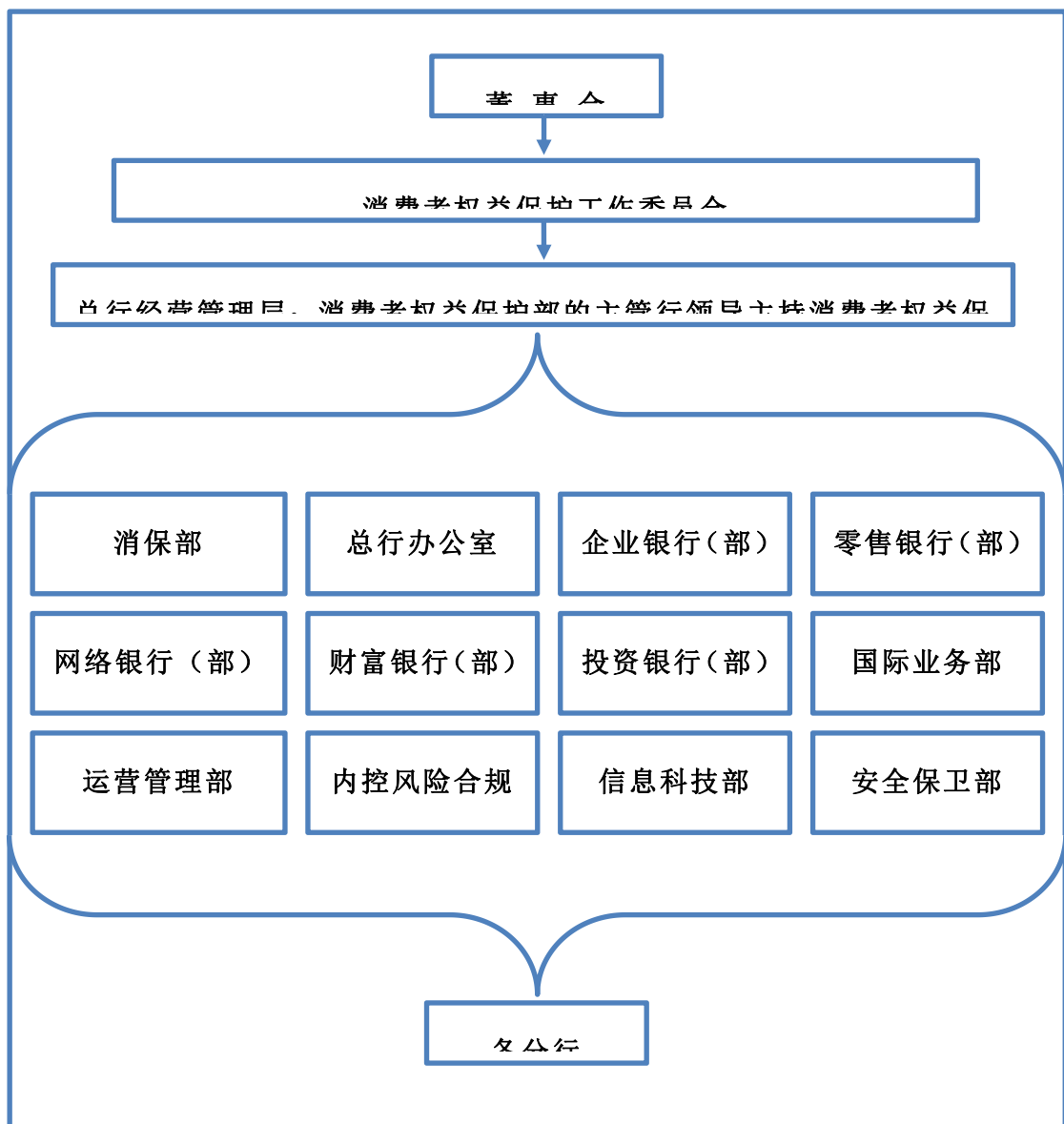
董事会下设消费者权益保护委员会，在董事会领导下，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作，履行上述有关消费者权益保护工作的全部职能，向董事会报告消费者权益保护工作开展情况。

第十四条 总行高级管理层负责制定消费者权益保护工作程序，落实工作措施，推动工作进程；指派高级管理人员负责组织协调消费者权益保护工作；提供必要的资源支持，推动消费者权益保护工作积极、有序开展；对消费者权益保护工作的实际效果进行监督、评价、考核；编写消费者权益保护工作年度自评报告，向消费者权益保护委员会报告消费者权益保护工作开展情况。

建立向消费者权益保护委员会负责的消费者权益保护工作联席会议（以下简称消保联席会）机制，由主管行领导负责主持，总行相关职能部门为成员部门，负责落实消费者权益保护委员会的总体部署，协调、督导、推动消费者权益

保护工作开展。总行设立消费者权益保护部,作为消保联席会的日常办事机构。总行消费者权益保护部于每年7月20日、次年1月20日前编写消费者权益保护工作开展情况报告,提请消保联席会审议后,上报消费者权益保护委员会。

营口银行消费者权益保护工作管理架构图



第十五条 总行消费者权益保护部的工作架构和职责：

（一）消保工作管理中心

1、负责牵头拟定并落实消保工作的制度、政策和发展规划，组织、协调、督促、指导总行消保工作联席会成员部门及各分行开展消保工作。

2、按照监管部门年度评级检查要求，整改完善本行消保工作。按时向监管机构报送半年报告、年度报告、内部考评和内部审计结果。每年年中、年底前向总行高管层报告消保工作开展情况。就消费者权益保护工作重要进展或标志性事件（非重大突发事件）提供不定期报告。

3、负责消保工作的监督检查和考核评价，建立消费者权益保护工作监督考评制度。对消费者权益保护工作内部规章和外部监管要求落实不力的，要强化责任追究，根据对消费者合法权益造成侵害的严重程度或危害程度，采取必要的处罚措施。

4、建立健全消费者权益保护工作的事前协调和管控机制，在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、审批准入、营销推介及售后管理等各个业务环节落实有关金融消费者权益保护的内部规章和监管要求。

（二）消费者权益保护工作的宣教中心

1、负责全行对客户消费者权益保护知识的宣传教育，组织开展面向消费者的金融知识普及宣传活动，参与业务部门向消费者进行营销的各类产品宣传活动。

2、开展消费者需求、服务满意度调查，提高客户现场体验，为持续改进服务工作提供依据。

3、对全行员工进行全面、持续的服务理念教育，组织对全行员工的消保知识学习、服务规范普及、服务标准培训、业务知识考核等工作。

4、制定、修订、完善客户服务标准的推广普及、宣传、辅导等工作，开展全行营业网点服务水平提升活动。

5、会同相关部门定期组织全行的金融知识、业务技能和服务礼仪等竞赛，提高员工学习专业知识和练习基本技能的积极性。

（三）服务质量督导中心

1、负责全行营业网点的服务质量控制管理工作，以明查和暗访的形式定期或不定期对全行网点进行检查，提出整改意见，持续提升网点服务质量。

2、编写服务质量督导检查报告，要求各分行根据督导检查结果进行整改，实现营业网点服务质量的量化监控管理。

3、负责全行客户投诉处理的管理工作，监督、指导分行履行投诉管理职能，提高员工现场处理客户投诉的能力，建立反应快速有效的客户投诉管理系统。

4、组织分、支行参加银行业优质文明规范服务创建活动（以下简称优服创建活动），通过服务标兵、示范网点的评比，树立典型，巩固服务质量。

5、广泛开展消费者权益保护工作经验交流活动，通过分、支行间相互交流、学习，搭建互动平台，实现对全行服务工作的多维度管理。

第十六条 消费者权益保护工作联席会成员部门及各分行的工作职责：

企业银行（部）、零售银行（部）、网络银行（部）、投资银行（部）、财富银行（部）、国际业务部和运营管理部等具有条线经营管理职能的部门，需要负责制定和实施本条线消费者权益保护工作计划，在所辖产品和服务的各环节落实消费者权益保护工作的要求，并开展金融知识宣传教育、消费者金融信息保护、公平对待特殊消费者群体、消费者投诉管理等职责范围内的消费者权益保护工作。

内控风险合规部负责对消费者权益保护工作制度建设和执行情况进行独立的年度审计和评价；对新产品和服务中的消费者权益保护条款、业务文本以及与消费者权益保护工作有关的全行性规章制度等进行合法性审核；从内控与合规角度对有关部门和分支机构的消费者权益保护工作提出要求。

信息科技部负责消费者权益保护工作相关的信息安全和技術保障工作，采取必要的措施，确保消费者信息存储的安全性，防止信息被违规查阅、复制、篡改或删除。

总行办公室负责监控舆情风险，如出现与消费者权益保护相关的重大突发事件和重大负面舆情，要按照有关规定和

制度要求，及时向监管部门报送情况，并按照应急预案要求，及时落实应对措施。

各分行要按照总行部署和当地监管部门的要求，组织推进本机构消费者权益保护相关工作。各分行须指定专门部门和人员，具体负责消费者权益保护工作。

第四章 工作内容

第十七条 总行消费者权益保护工作联席会成员部门、各分行（以下简称各机构）要建立健全消费者权益保护制度体系，包括但不限于：内部控制体系、信息披露规定、投诉受理及处理程序、宣传教育安排、工作报告体系、监督考评制度、重大突发事件应急预案等。加强涉及消费者权益保护工作的事前协调和后续管控。

第十八条 将消费者权益保护内容作为新产品和服务审批准入的必要条件。

（一）在新产品和服务上市前，产品和服务发起部门要基于审慎原则，遵照有关法律法规、监管要求和行内相关制度规定，落实对消费者知情权、自主选择权和公平交易权等合法权益的保护。总行消费者权益保护部要以早期介入、共同研究的形式参与各条线、部门产品开发中有关消费者权益保护部分的管理工作，使消费者权益保护措施在产品和服务进入市场前得以实施。

（二）对规章制度、业务文本和宣传材料进行发布前的

审核。对涉及到消费者权益保护有关内容的规章制度进行发布前审核时,规章制度起草部门须与消费者权益保护部会签;对涉及到消费者权益保护相关业务文本和宣传材料进行发布前审核时,发布部门须提请消费者权益保护部参与。

第十九条 各机构须在各自业务环节落实消费者权益保护有关要求。

(一) 加强产品和服务信息的披露。在产品和服务推介过程中,充分了解消费者的财务状况、投资目的、投资经验、风险偏好等情况,主动向消费者真实说明产品和服务的性质、收费情况、合同主要条款等与产品和服务有关的重要事实,禁止欺诈性、误导性宣传,提高信息真实性和透明度,合理揭示产品风险,以便消费者根据相关信息做出自主判断。

(二) 按约定向消费者提供售后服务。当不能按约定提供售后服务时,须将有关情况及时告知消费者,并取得消费者的理解。对由此引发的消费者投诉,要及时妥善处理。

第二十条 各分行要主动管理、监督消费者权益保护部要求的落实情况。

各分行要梳理现行相关规章制度、业务文本和宣传材料,及时发现或消除金融消费纠纷隐患。分行在执行中如发现问题,要及时向总行消费者权益保护部和相关业务主管部门反馈,以便做出调整。分行要重点加强对工作人员营销行为的监督检查,针对发现的问题,及时制定和落实整改措施,持

续监督整改成效。

第二十一条 各分支行要根据自身职责，积极、持续开展消费者权益保护宣传教育工作。

（一）积极开展员工宣传教育。包括：开展日常宣传和教育，通过行内平台、渠道以及网点晨会向员工宣传消费者权益保护方面的法律法规、管理制度、相关知识和案例；开展消费者权益保护专题培训，将消费者权益保护作为业务培训的重要内容之一；积极策划组织或参与相关业务知识竞赛，提升广大员工消费者权益保护意识和工作水平。

（二）积极开展公众宣传教育。依托营业网点、自助设备、网上银行等渠道，通过发放宣传手册、宣传折页等形式，向公众持续进行金融知识和消费者权益保护知识方面的宣传教育；结合所在地区实际和业务发展的需要，开展专题宣传教育活动；针对不同消费者群体，有针对性地开展宣传教育安排。

（三）积极开展工作宣传。借助各类外部媒体，通过持续宣传和集中宣传等形式，大力宣传我行消费者权益保护工作开展情况和取得的成效，赢得社会各界和全行广大员工对我行消费者权益保护工作的认知和认同。

第二十二条 各机构要按照相关监管要求，加强对消费者金融信息的保护。建立健全相应的管理制度，加强权限管理，未经消费者书面同意（法律法规另有规定的除外），不得

将其金融信息泄露给任何第三方机构或个人；切实采取有效的技术保护手段，防止消费者金融信息泄露或遭受不正当使用；尽量减少消费者金融信息的流转环节，并确保传输过程中的安全；加强员工教育，强化信息保密意识；与接触消费者金融信息的员工签署书面保密承诺；加大对泄露消费者金融信息人员的惩处力度。

第二十三条 各机构须采取有效措施公平对待特殊消费者群体。

本管理办法中所称特殊消费群体是指：老人、体弱者、病人、残障人士和孕妇等群体。

（一）认真贯彻落实监管要求，结合我行相关制度规定，建立健全相应的管理制度、业务流程和风险管控措施，丰富并创新针对特殊消费者群体的人性化服务举措，提升服务体验。同时，各分支行可结合实际情况，开展为特殊消费者群体服务的公益活动。

（二）按照监管机构的要求，切实做好无障碍服务设施的建设和维护工作。新建营业网点要尽可能设置无障碍服务设施，现有取得省级以上（含）的银行业优质文明规范服务单位称号的网点须逐步完善无障碍服务设施。因场所条件限制无法设置的，应安排专人向特殊群体消费者提供便捷、优先的服务。

第二十四条 各机构要建立健全消费者投诉受理流程

和处理程序，加强对消费者投诉管理。

（一）对于消费者投诉处理的职责分工以及具体受理和处理等工作，按照总行相关制度规定执行。要为消费者投诉提供必要的便利，实现各类投诉管理的统一化、规范化和系统化，确保投诉渠道畅通。在营业网点和门户网站醒目位置公布投诉方式和投诉流程，做好投诉登记工作，通过有效方式告知投诉受理情况、处理时限和联系方式。及时妥善处理消费者投诉。

（二）对于消费者投诉问题的解决，按照总行相关制度规定执行，并确保公平处理对同一产品和服务的投诉。

（三）建立投诉处理问责机制和投诉回访制度，加强对投诉受理、处理及回访结果的跟踪管理和通报，定期汇总分析消费者建议、集中投诉问题等信息，认真查找产品与服务的薄弱环节和风险隐患，并从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实维护消费者合法权益。

第二十五条 各机构要根据监管要求及相关制度规定，结合自身职责，建立健全消费者权益保护工作的应急响应机制，主动监测、妥善处理并及时报告涉及消费者权益保护问题的重大负面舆情和突发事件。

第二十六条 总行消费者权益保护部持续开展客户满意度调查，并定期发布调查报告。各机构要加强对调查结果的研究分析，深入挖掘产品和服务改进线索，形成有针对性

的改进措施，并切实贯彻执行，促进服务质量持续提升。

第二十七条 各机构要加强消费者权益保护工作的信息报告和披露。消费者权益保护部要按照监管要求向监管部门报告相关工作计划及开展情况，负责编写消费者权益保护工作报告，并按照监管要求定期向社会公众披露。各分行于每年年中、年底总结本机构消费者权益保护工作情况，向总行消费者权益保护部报告，并及时报告重点工作开展情况和取得的成效。

第二十八条 各机构要根据自身职责，加强消费者权益保护工作的内外沟通协调。加强与媒体的沟通协调，密切关注各类媒体有关银行产品服务问题和消费者维权的报道，有效防范和应对负面舆情。加强与同业的沟通交流，及时了解同业相关工作动态，学习借鉴其先进经验，不断提升分支机构消费者权益保护工作水平。

第五章 附 则

第二十九条 本管理办法由营口银行总行消费者权益保护部负责解释和修订。

第三十条 本管理办法自印发之日起施行，原《营口银行消费者权益保护工作指引》同时废止。