

# 履行社会责任 保护金融消费者权益

2014年7月29日,宁波市金融消费者权益保护协会第一届会员大会召开。宁波市金融消费者权益保护协会是由在宁波市境内依法设立的银行业、证券业、保险业金融机构以及财务公司、融资担保公司、小额贷款公司、支付机构、社会团体和个人等自愿结成的宁波市保护金融消费者合法权益的组织,属专业性、非营利性的社会组织。第一届会员大会的主要任务是选举成立协会理事会、监事会,选举产生协会会长、副会长、监事长、理事、监事及秘书长,审议通过协会章程及会员管理办法、财务管理办法等内部管理制度。协会单位会员代表、个人会员以及相关领导、嘉宾80余人参加了大会。

## 金融消费者权益保护成社会热点

近年来,随着金融业的不断发展以及金融消费者自我保护意识的不断觉醒,金融消费者权益保护日益成为社会所关注的焦点。党中央、国务院高度重视这项工作,2012年第四次全国金融工作会议明确指出“把金融消费者权益保护放在更加突出位置,加强制度和组织机构建设,加强金融消费者教育”。人民银行等五部委发布的《金融业发展和改革“十二五”规划》中也提出要借鉴国际经验,加强金融消费者权益保护制度和组织机构建设,希望通过协会这样一个平台,构建健康、和谐的宁波市金融消费者权益保护环境。

3月底,由中国工商银行宁波市分行、宁波银行、上海浦东发展银行宁波分行发起设立宁波市金融消费者权益保护协会,协会筹备组正式向宁波市民政局递交筹备申请材料,并明确协会的登记管理机关是宁波市民政局,接受其监督管理;业务主管单位是中国人民银行宁波市中心支行;同时,协会接受中国人民银行宁波市中心支行、中国银行业监督管理委员会宁波监管局、中国证券监督管理委员会宁波监管局、中国保险监督管理委员会宁波监管局的业务指导。4月中旬,协会筹备组取得宁波市民政局颁发的《准予筹备成立行政许可决定书》。

## 完善职责推进保护工作

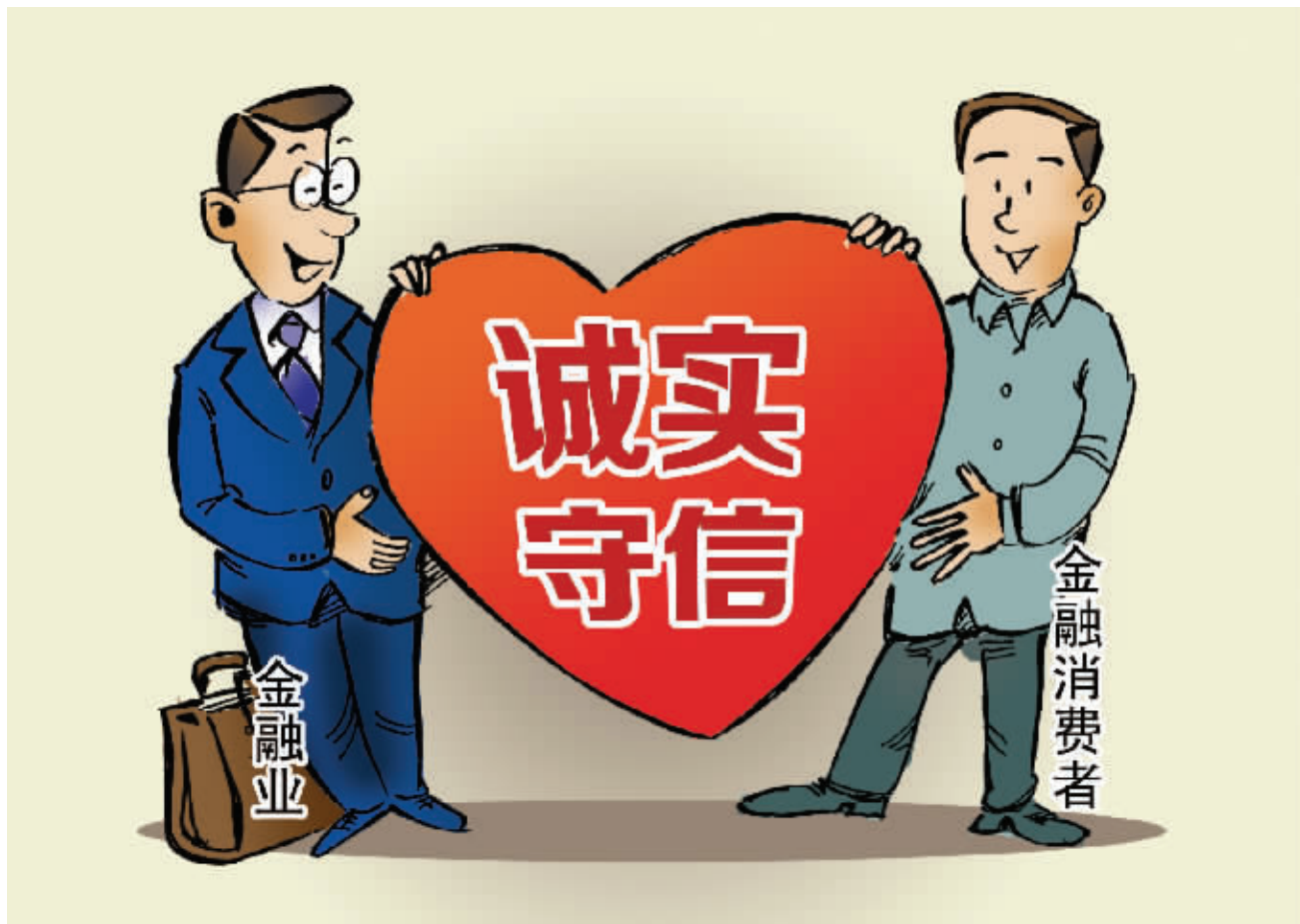
宁波市金融消费者权益保护协会的基本宗旨是:公平合理维护金融消费供求双方利益,维护金融稳定,促进社会和谐,促进金融消费,提高金融服务水平。

宁波市金融消费者权益保护协会的主要职责是:推动建立健全金融消费者权益保护工作制度,促进行业自律;制定和推动实施金融消费者权益保护行业规范,共建公平有序的金融市场环境;建立和组织实施金融消费者权益保护监督与评估机制,发布风险提示、通报典型案例;协助监管部门落实有关法规制度的执行,为监管部门决策提供参考;促进与地方政府、有关部门以及银行业、证券业、保险业等行业协会的沟通协调;受理金融消费纠纷咨询和投诉,建立金融消费纠纷非诉调解机制,为金融消费者和会员提供便捷、高效、公正的纠纷解决渠道;开展金融宣传教育,普及金融知识和法规政策,引导金融消费者合法合理地维护自身权益;促进金融行业与社会公众、新闻媒体的沟通交流,增进理解互信,客观、理性引导社会舆论;组织开展会员间业务交流与合作,培育健康向上的行业文化。

## “三大中心”力挺金融消费者

协会将在内部设立金融教育中心、信息和评估中心、金融纠纷调解中心3个业务中心。

金融教育中心负责金融知识的宣传普及,培养消费者正确的金融观念,提高金融消费者的自我保护能力,进行金融消费风险提示,引导金融消费者理性维权,促进金融行业与



社会公众、新闻媒体的沟通交流,为会员间沟通交流提供服务等工作。

信息和评估中心负责促进金融机构经营自律,公平对待消费者的工作,包括金融机构金融消费者权益保护工作的信息收集、工作成效调查评估、金融消费纠纷典型案例研究分析、金融消费风险提示等,通过评估成果的科学运用,发挥奖优罚劣、行业约束的作用。

金融纠纷调解中心负责受理与金融消费权益有关的咨询、投诉,处置无法由消费者和金融机构自行协商解决的纠纷案件。协会计划于8月底开通“12363金融消费咨询投诉电话”,作为受理咨询与投诉的主要渠道。在金融纠纷调解方面,协会将通过与政法部门、司法机关建立诉前联调、调诉对接、调处结果快速司法认定等工作机制,引入第三方金融纠纷调解机制,为消费者提供一个高效、便捷、公平的纠纷解决途径,同时提升协会的公正性与社会认可度。截至目前,协会的第三方金融纠纷调解专家库已基本建成,来自相关政府部门、司法机关、金融管理部门、消保委、高校、律师协会、金融机构等的30名专家将承担起协会调解促和等专业性工作。

## 银、证、保广泛参与,全面保护消费者

为体现金融行业的代表性,此前协会已面向包括银行、证券、保险等在内的金融全行业招募单位会员,由辖区各金

融机构自愿加入。截至目前,协会已有单位会员64家,其中银行业金融机构45家、证券业金融机构6家、保险业金融机构13家。待运作成熟之后,协会将进一步面向财务公司、融资担保公司、小额贷款公司、支付机构以及其他社会团体等招募单位会员。

除单位会员以外,协会还来自社会各相关行业的专业人士为主体,招募了12名个人会员,他们分别来自宁波市公安局、宁波市司法局、宁波市市场监督管理局、宁波市中级人民法院、宁波市金融办、宁波市消费者权益保护委员会、宁波大学、人行市中心支行、宁波银监局和宁波保监局。

在第一届会员大会上,选举产生了协会会长、副会长、监事长以及理事、监事、秘书长。中国工商银行宁波市分行行长俞龙任协会第一任会长。

## 以协会成立为契机,打造民生和民心工程

会上,第一届会长俞龙作了讲话。他指出,成立宁波市金融消费者权益保护协会,是一件有利于金融消费者、有利于广大市民的实事、好事。协会要当好金融消费者的服务员、金融机构的自律方,不断加强自身建设,力求各项工作科学化、制度化、规范化。他同时指出,金融机构应当充分认识到保护金融消费者的合法权益,不仅是金融机构的法律责任,也是提升品牌价值、培育客户忠诚度、增强自身竞争力的现

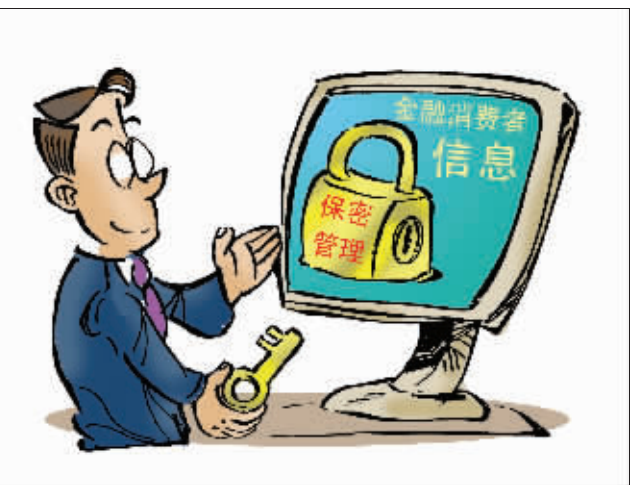
实需要,是金融机构履行社会责任的内在要求,因此要平衡好自身利益、消费者利益与社会利益之间的关系,不断提升金融消费者权益保护工作水平。

人行市中心支行行长宋汉光代表业务主管单位在会上作了发言。他指出,近年来宁波市金融消费者权益保护工作在制度建设、组织建设、投诉处理、金融消费者教育、金融消费者权益保护评估等方面取得了明显的成效。协会的建立则将标志着宁波市金融消费者权益保护工作进入了一个新的阶段。建立协会既是强化金融机构自律机制的需要,也是建立客观公正的第三方保护机制的需要,同时还是优化区域金融生态环境的需要。成立之后的协会一要建立沟通协作的长效机制,二要顺畅高效地解决金融消费纠纷,三要有效提升金融消费者的金融消费知识和技能,四要有效提升会员保护金融消费合法权益的能力和水平。

本次大会还邀请了中国人民银行金融消费者权益保护局局长焦瑾璞。焦局长对宁波市金融消费者权益保护协会第一届会员大会的成功召开表示祝贺。他指出,“有权利必有救济”。在现代法治社会,金融消费者享有的公平交易权、财产安全权、知情权、隐私权等诸项权利需要一定的救济机制加以兑现。目前,金融消费者权益保护已成为后危机时代国际金融监管体制改革的重要内容之一,因此建立金融消费者权益保护协会是顺应金融消费者保护国际趋势的需要。同时,因协会在促进金融机构和金融消费者之间的实质平等、提供可操作性更强的纠纷解决途径方面有先天的良好条件,因此在解决金融消费纠纷方面也有其独特的优势。宁波地区金融发展基础好,金融生态环境优良,成立金融消费者权益保护协会可说是时机恰当、准备充分。他希望宁波金融系统能发挥好自身优势,以成立金融消费者权益保护协会为契机,全面提升金融服务业质量和水平,将宁波市金融消费者权益保护工作打造成精品工程、特色工程、民生工程、民心工程,共同促进宁波金融业的健康和谐发展。

## 宁波市金融消费者权益保护协会单位会员名录

- 浙江省农村信用社联合社宁波办事处
- 中国农业发展银行宁波市分行
- 中国工商银行宁波市分行
- 中国农业银行宁波市分行
- 中国建设银行宁波市分行
- 交通银行宁波分行
- 宁波银行
- 宁波东海银行
- 宁波通商银行
- 上海浦东发展银行宁波分行
- 平安银行宁波分行
- 招商银行宁波分行
- 中信银行宁波分行
- 兴业银行宁波分行
- 中国民生银行宁波分行
- 浙商银行宁波分行
- 华夏银行宁波分行
- 恒丰银行宁波分行
- 中国邮政储蓄银行宁波分行
- 上海银行宁波分行
- 包商银行宁波分行
- 临商银行宁波分行
- 浙江泰隆商业银行宁波分行
- 温州银行宁波分行
- 杭州银行宁波分行
- 浙江民泰商业银行宁波分行
- 浙江稠州商业银行宁波分行
- 宁波镇海农村商业银行
- 宁波奉化农村商业银行
- 鄞州银行
- 宁波慈溪农村合作银行
- 宁波余姚农村合作银行
- 宁波市市区农村信用合作联社
- 宁波市北仑区农村信用合作联社
- 宁海县农村信用合作联社
- 象山农村信用合作联社
- 恒生银行(中国)有限公司宁波分行
- 汇丰银行(中国)有限公司宁波分行
- 东亚银行(中国)有限公司宁波分行
- 昆仑信托有限责任公司
- 象山国民村镇银行
- 宁波市鄞州国民村镇银行
- 宁波北仑国开村镇银行
- 宁波镇海中银富登村镇银行
- 光大证券股份有限公司宁波分公司
- 浙商证券股份有限公司宁波分公司
- 中国银河证券股份有限公司宁波分公司
- 永赢基金管理有限公司
- 浙江中大期货宁波营业部
- 首创证券宁波日丽中路营业部
- 中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司
- 中国太平洋财产保险股份有限公司宁波分公司
- 中国平安财产保险股份有限公司宁波分公司
- 中国出口信用保险公司宁波分公司
- 天安保险股份有限公司宁波分公司
- 中华联合财产保险股份有限公司宁波分公司
- 中国大地财产保险股份有限公司宁波分公司
- 中国人寿财产保险股份有限公司宁波市分公司
- 中国人寿保险股份有限公司宁波市分公司
- 中国太平洋人寿保险股份有限公司宁波分公司
- 中国平安人寿保险股份有限公司宁波分公司
- 中宏人寿保险有限公司宁波分公司
- 生命人寿保险股份有限公司宁波分公司



## 宁波市金融业保护金融消费者权益自律公约

第一条 为保护金融消费者合法权益,全面提升金融服务业质量和水平,树立金融业良好的社会形象,促进金融机构各项业务的健康发展,根据有关法律和行业公约,经宁波市金融消费者权益保护协会会员共同协商,制定本公约。

第二条 以积极的态度和文明的形象,向金融消费者提供优质服务,充分履行服务契约,兑现服务承诺,保证金融消费者的合法权益不受损害。

第三条 以金融消费者为中心,针对不同客户提供个性化服务,实现优质高效的服务价值。

第四条 不从事超出国家金融监管部门批准的业务经营范围的经营活动;依规定应报批报备后方可实施的业务,及时向监管部门报批、报备。向客户提供产品及服务时,严格遵守各项监管规定,不实施违法、违规行为,不损害消费者或第三方合法权益。

第五条 对待金融消费者诚实、守信,在提供服务尤其是涉及收费及可选择性服务项目时,严格履行告知义务,所有的业务宣传资料均真实可信,不含虚假误导成分。

第六条 在向金融消费者提供服务时,根据金融消费者的需求以及本机构情况,提供咨询指导、业务办理、技术支持等服务,保证消费者得到相应的服务。

第七条 诚实宣传,依法向金融消费者提供真实、准

确、充分和可理解的相关信息。

第八条 对所推荐产品涉及的风险或免责部分充分履行提示和告知的义务,明确区分其代理销售的产品和自行研发的产品。

第九条 建立完善的金融消费者风险承受能力测试制度,加强消费风险提示,提高金融消费者风险意识和防范能力。

第十条 不向金融消费者做出不符合有关法律、法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证,不为达成交易而隐瞒风险或进行虚假误导性陈述。

第十一条 按照产品和服务实行明码标价,以消费者可全面、方便获得的方式公示有关服务项目、服务内容和价格标准,明确告知金融消费者费用收取情况,并方便查询。

第十二条 遵循真实、准确、完整、有效和安全的原则,按规定管理金融消费者各类金融信息。

第十三条 对金融消费者信息进行严格的保密管理,除法律有特别规定的情况外,不对外提供与客户信息相关的任何资料。禁止在未经金融消费者书面授权许可的情况下,滥用金融消费者信息。

第十四条 加强信息披露事务管理,积极主动按照国家法律法规及金融监管部门规定的事项和时限披露信息,保证信息真实、准确、完整、及时,并积极提供便利条件以备消费者

查阅。

第十五条 积极主动开展多渠道、多层次的金融消费者教育工作,普及金融知识,提高金融消费者对金融行业的认识、对金融业务相关风险的认识,引导消费者科学、合理消费。

第十六条 加强从业人员业务学习,加强对从业人员的职业道德行为规范教育和培训,加强企业文化建设,共同维护金融业良好的社会形象。

第十七条 树立以金融消费者为中心的服务理念,制定和完善金融消费者投诉制度,公示金融消费者投诉的具体途径和方法,提供便捷的投诉途径,公平、及时有效处理金融消费者投诉,在承诺的时间内对金融消费者投诉做出答复,确保金融消费者投诉妥善处理。

第十八条 自觉接受社会监督,对金融消费者的服务需求和疑问咨询及时办理、解释。对金融消费者的批评认真对待,虚心接受合理的意见和建议。

第十九条 设立意见簿和投诉档案,准确记录投诉受理、投诉处理、过程跟踪、结果回复及满意度回访各环节的处理结果,保证金融消费者投诉处理全过程的记录完整。

第二十条 本公约经宁波市金融消费者权益保护协会会员大会审议通过后实施。