

附件 5

中国人民银行松原市中心支行 金融消费者权益保护实施办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强对金融消费者权益的保护，引导和规范金融机构提供金融产品和金融服务的行为，维护金融安全与稳定，根据《中国人民银行法》、《商业银行法》、《证券法》、《保险法》、《消费者权益保护法》、《人民调解法》等法律、行政法规和规章制度的规定，制定本办法。

第二条 本办法所称“金融消费者”，是指在中国人民银行松原市中心支行辖区范围内，使用金融机构销售的金融产品或者接受金融机构提供服务的自然人。

本办法所称“金融机构”，是指依法设立的在松原境内从事金融业务的银行业、证券业、保险业金融机构，以及由松原市金融服务办公室管理的其他金融机构。

本办法所称“金融消费者权益保护机构”，是指中国人民银行松原市中心支行、吉林省银行业监督管理局松原分局及证券、保险等具有金融消费者权益保护工作职责的机构。

第三条 金融消费者权益保护机构，在各自的法定职责范围内开展金融消费者权益保护工作，相互之间并无隶属关系，也不得越权管理属于对方管理范围内的金融消费者权益保护工作。

中国人民银行松原市中心支行严格按照依法行政的原则，开展金融消费者权益保护工作，涉及其他部门的事项，不以人民银行的名义直接做出具有效力的行政行为。

第四条 金融消费者权益保护实行属地管理原则。发生在松

原市宁江区的案件，由中国人民银行松原市中心支行或者其他金融消费者权益保护机构处理；发生在各县市的案件，由县市人民银行支行或者当地其他金融消费者权益保护机构处理。

第五条 中国人民银行松原市中心支行“两管理、两综合、一保护”领导小组（以下简称“领导小组”，即中国人民银行松原市金融消费者权益保护中心），负责松原市金融消费者权益保护涉及人民银行的工作。具体职责是：

- （一）确定金融消费者权益保护工作的工作制度、职责；
- （二）直接决定、处理人民银行业务范围内金融消费者权益保护案件；
- （三）提请召开联席会议，与其他金融消费者权益保护机构进行沟通、协调；
- （四）决定金融消费者权益保护工作的其他重大事项。

第六条 “两管理、两综合、一保护”领导小组下设办公室（以下简称“领导小组办公室”）负责领导小组的日常工作。

具体责任是：

- （一）落实领导小组交办的有关事项；
- （二）拟定金融消费者权益保护案件的处理意见；
- （三）与其他金融消费者权益保护机构的相关部门进行协调；
- （四）负责领导小组牵头的联席会议的筹办、会务工作。

第七条 中国人民银行松原市中心支行确定领导小组办公室为其金融消费者权益保护中心办公室。

金融消费者可向中国人民银行松原市中心支行金融消费者权益保护中心办公室提出金融消费者权益保护的咨询、申请等事项。
保护中心联系方式：0438-3112122

第二章 金融消费者的权利与金融机构的义务

第八条 金融机构与金融消费者从事金融活动中，应当遵循自愿、平等、公平、城市信用的原则，遵守有关法律法规的规定。

第九条 金融消费者在购买、使用金融产品和接受金融服务的过程中，享有如下权利：

（一）人身、财产安全不受损害；

（二）知悉金融产品的价格、依据、计息罚息、运作方式、风险程度，或者金融服务的项目、内容、收费标准和依据等信息的权利；

（三）对金融机构提供格式条款，金融消费者有权要求金融机构进行说明；

（四）要求金融机构披露依法应该披露的相关信息；

（五）有权自主选择金融机构、金融产品和金融服务，拒绝金融机构搭售、套售金融产品和金融服务的强制交易行为；

（六）享有公平交易，即在同等条件下，获得与其他金融消费者相同的金融产品、金融服务的权利；

（七）金融消费者个人信息依法获得保护；

（八）消费者人格尊严不受侵犯；

（九）金融消费者在权益受到损害时，有权向金融消费者权益保护部门投诉，以获得赔偿；

（十）《消费者权益保护法》及其他法律、行政法规赋予的其他消费者权益。

第十条 金融机构在提供金融产品和金融服务过程中，应当履行《消费者权益保护法》、《人民银行法》、《银行业监督管理法》、《商业银行法》、《保险法》、《证券法》等法律以及行政法规的所规定的义务。

第三章 金融纠纷的处理机制

第十一条 金融消费者与金融机构发生的纠纷(以下简称“金融纠纷”),可以选择以下方式进行处理

(一) 当事人协商;

(二) 选择人民银行或者其他金融消费者权益保护部门按照行政权限进行行政调解;

(三) 选择基层人民调解组织进行人民调解;

(四) 仲裁;

(五) 诉讼。

第十二条 金融消费者将金融纠纷提交给中国人民银行松原市中心支行金融消费者权益保护办公室的,如属于人民银行管理业务范围之内,人民银行直接处理;如不属于人民银行管理业务范围之内,人民银行依法将案件转至有权的金融消费者权益保护机构处理。

上述提交申请可以是口头上的,也可以是书面上的。书面申请应有申请人签字;口头申请的,申请人应对人民银行受理文书上确认、签字。

第十三条 金融消费者坚持由人民银行处理非人民银行业务管理范围之内的案件的,应由金融消费者权益保护办公室组织调解。

调解成功的,由人民银行出具调解协议,双方确认、签字后发生效力;调解不成功的,人民银行建议金融消费者将金融纠纷提交至有权的其他金融消费者权益保护机构。

人民银行出具的调解协议,不属于行政行为,不具备行政效力,仅作为当事人达成协议的书面证据使用。

第十四条 金融消费者、金融机构也可以不经金融消费者权益保护机构直接将金融纠纷提交给基层人民调解组织进行调解、

依法提起诉讼或者仲裁。

法律、行政法规另有规定的除外。

第十五条 金融消费者选择仲裁解决纠纷的，按照《仲裁法》的规定，金融消费者和金融机构必须达成书面仲裁协议：协议应明确双方自愿接受仲裁解决纠纷的方式。

协议可以选择松原市仲裁委员会作为金融纠纷解决的管辖机构。当事人协商用仲裁调解金融纠纷的，应遵守《仲裁法》的有关规定。

第十六条 当事人可以选择合议仲裁庭来调节纠纷，金融消费者、金融机构可各自从仲裁委员会的仲裁员名单中选定一位仲裁员，第三位仲裁员由仲裁委员指定；当事人也可以协商选择一位仲裁员，组成独任庭审理纠纷。

仲裁庭的裁决具有强制力，当事人可以提请人民法院强制执行。

第四章 金融纠纷的沟通协调机制

第十七条 中国人民银行松原市中心支行提请市政府牵头召开由市政府金融服务办公室、中国人民银行松原市中心支行、银行业监督管理局松原分局、市政府法制办、松原市工商局、松原市消费者权益保护协会等相关部门参加的联系会议，沟通、协调金融消费者权益保护工作，研究、解决金融消费者权益保护的重大问题。

第十八条 联系会议由领导小组办公室负责具体落实。

第四章 金融消费者权益保护信息的报送

第十九条 各金融机构在松原市的第一级分支机构作为报送主体，负责松原市下辖各分支机构金融消费者权益保护工作的汇总、上报。

上报的形式为金融消费者权益保护统计报表（统计报表样式见附件），各报送主体应于每月 30 日前应向领导小组报送当月报表，报送信箱为：syjrxb@126.com。

第二十条 金融机构当月没有统计数据发生的，应在每月 30 日前向报送信箱发送邮件说明，无需填写统计报表。

第五章 相关责任

第二十一条 在人民银行业务范围内处理的金融纠纷，查明确有违法行为的，依照《中国人民银行法》及相关法律、法规和规章进行行政处罚；其余金融纠纷情节严重的，按照人民银行综合评价与综合执法的规定，给予通报批评、约见谈话等处理。

第二十二条 不按规定时间和规定的格式向人民银行报送金融消费者权益保护工作信息的，在年底对该金融机构的考核中，直接给予 D 级评价，并予以相应的处理。

第六章 附则

第二十三条 本办法自公布之日其实行。

附件：

（金融机构名称）金融消费者权益保护统计报表

（ ）年（ ）月

报送机构：			
统计月份：			
上月累计未 处理完毕	纠纷数量	件；	
	标的额	元。	
本月已经处 理完毕	纠纷数量	件；	
	标的额	元。	
本月新发生	纠纷数量	件：	
	标的额	元。	
本月累计未 处理完毕	纠纷数量	件：	
	标的额	元。	
本月已经处 理完毕的案 件中，按解 决方式分：	诉讼解决数	件；	元。
	仲裁解决数	件；	元。
	调解解决数	件；	元。
	协商解决数	件；	元。
本月已经处 理完毕的案 件中，按管 理主体分：	人民银行	件；	元。
	银监局	件；	元。
	保险类	件；	元。
	证券类	件；	元。
	其他类	件；	元。

填写说明：1.此表中没有发生的数额或者不涉及到的部分不用填写；2.此表中本月已经处理完毕的案件总和应该一致。