

市金融局关于做好地方金融消费者权益保护工作的通知

天津市地方金融监督管理局

2020年3月6日

津金监局〔2020〕2号

各区金融局、各地方金融组织、各地方金融行业协会、天津市金融消费纠纷调解中心：

按照《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《天津市地方金融监督管理条例》的相关规定，为健全维权体系，压实地方金融组织的消费者权益保护主体责任，规范提供金融产品和服务的行为，维护公平、公正的市场环境，现就做好我市地方金融消费者（以下简称“消费者”）权益保护有关工作通知如下：

一、基本原则

本通知所称消费者，是指购买、使用我市小额贷款公司、融资担保公司、典当行、融资租赁公司、商业保理公司、区域性股权交易市场、地方资产管理公司等地方金融组织（统称为“地方金融组织”）提供的金融产品或者服务的自然人。

本通知所称投诉，是指消费者对地方金融组织提供的产品和服务产生纠纷，并主张其民事权益的行为。

地方金融组织应严格遵守国家相关政策和法律法规，遵循平等自愿、诚实守信等原则，充分尊重并自觉保障消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展经营活动。

二、工作要求

（一）地方金融组织应当建立健全消费者适当性制度，将合适的金融产品和服务推介给适当的消费者，依法做好信息披露和消费者风险提示工作。

（二）地方金融组织在进行营销活动时，不得开展虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传；不得夸大宣传；不得利用地方金融管理部门的批准或者备案手续，误导消费者认为地方金融管理部门已对其金融产品或服务提供保证。

（三）地方金融组织或者委托第三方开展关联业务及向消费者提供服务的，不得采取违反法律法规、违背社会公德、损害社会公共利益和第三人合法权益的方式。

（四）地方金融组织应当承担金融知识普及和消费者教育的主体责任，结合自身特点开展金融知识普及与消费者教育活动，提高消费者对金融产品和服务的认知能力、风险意识、法律意识以及依法维权能力。

（五）地方金融组织应当配合我市各区金融局开展消费者权益保护工作，积极参与各区金融局组织的金融知识普及宣教活动。

（六）地方金融组织应当切实履行地方金融消费投诉处理的主体责任，建立职责明确的投诉处理机制。对于事实清楚、争议不大的消费投诉，应当自收到投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可延长至 30 日。

（七）消费者与地方金融组织产生金融消费争议的，原则上应当先向地方金融组织投诉；市、区金融局收到的投诉，应及时移送地方金融组织办理。

地方金融组织不受理投诉或消费者认为地方金融组织处理不当的，可向地方金融组织所在区金融局申请核查。区金融局在收到投诉后 10 个工作日内进行核查并反馈结果。消费者不服处理结果的，可通过政务网站、微信公众号等方式向市金融局申请复核，市金融局在收到复核申请后 10 个工作日内进行复核并将复核结果告知消费者。

市金融局对复核中发现的侵犯消费者合法权益的违法行为，依照《天津市地方金融监督管理条例》进行查处。

（八）地方金融组织应积极稳妥处理相关投诉，建立投诉处理档案并定期向所在区金融局书面报告投诉办理情况。

（九）消费者提出投诉应当客观真实，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。消费者投诉过程中应当遵守法律法规和国家有关规定，维护社会公共秩序和投诉处理单位办公经营秩序。

（十）鼓励消费者和地方金融组织充分运用协商、调解方式解决金融消费纠纷。地方金融组织应告知消费者协商、调解不成的，可通过仲裁或诉讼途径解决。

（十一）我市金融消费纠纷调解组织依照法律法规及其章程的规定，组织开展地方金融消费纠纷调解等工作，对地方金融组织和消费者进行金融知识普及和教育宣导。

（十二）地方金融组织行业协会应当加强行业自律和引导，协调、督促会员单位建立维护消费者合法权益的措施和规定，通过协商和调解等方式解决消费投诉，促进纠纷调处机制运行，配合有关部门切实维护消费者合法权益。

（十三）对可能发生消费者权益保护重大事件或群体性事件的，地方金融组织及所在区金融局应当制定应急预案，及时启动应急预案化解风险并报告市金融局。

（十四）市、区金融局对涉及本单位职责范围以外的投诉，应及时移交有权部门处理，对涉嫌违法犯罪的应立即移送司法机关处理。

三、强化监督问责

市金融局将持续强化监管力度，对地方金融组织建立健全消费者权益保护工作机制、消费者适当性制度、消费者投诉处理工作机制、消费者宣传教育及投诉办理工作情况等进行督促和指导。对地方金融组织不履行维护消费者合法权益职责义务及存在侵犯消费者合法权益违法行为的，视情况采取相应监管措施，情节严重的，依据《天津市地方金融监督管理条例》进行行政处罚。对落实消费者权益保护工作中失职失责并造成严重后果的行为严肃追责问责。

特此通知。