中国银行业协会消费者保护委员会工作规则

中国银行业协会2016年12版

                                     第一章  总  则  
    第一条  为有效保护银行消费者合法权益,明确中国银行业协会消费者保护委员会(以下简称委员会)的工作规则,保障其及时、有效地开展各项工作,根据《银行业协会工作指引》、《中国银行业协会章程》以及《中国银行业协会专业委员会及联席会议管理暂行办法》等规章和行业规范,制订本规则。  
    第二条  委员会是中国银行业协会(以下简称“协会”)领导下开展银行消费者保护工作的组织,依照协会章程和本规则开展工作。  
    第三条  委员会的宗旨是维护银行消费者合法权益,整合行业资源,搭建行业间、银行消费者与银行业金融机构间的沟通交流平台,引导银行业系统、科学、深入地研究分析消费者权益保护突出问题,积极、主动地开展消费者保护工作,推动银行业不断改善银行服务,提高银行业消费者权益保护意识和责任,实现银行业的健康、可持续发展。  
    第四条  委员会接受中国银行业监督管理委员会的业务指导。  
    第五条  委员会的工作原则是依法保护、公平平等、协调发展。  
                                     第二章 职  责  
    第六条  委员会在银行业消费者权益保护领域内履行自律职责。  
    第七条  委员会职责主要包括:   
    (一)积极贯彻落实国家相关法律法规,组织制定并实施银行业消费者权益保护方面的行规行约,巩固并推进消费者权益保护工作的制度化建设;   
    (二)倡导行业消费者权益保护文化和理念,搭建交流平台,汇集各方力量,强化行业消费者权益保护意识,提升从业人员消费者权益保护管理能力和知识水平。  
    (三)推动行业开展消费者教育服务工作,加深消费者对银行体系的认知,为消费者提供金融专业信息和指导意见,帮助消费者树立风险防范意识,充分履行银行风险业务告知义务,引导消费者正确认识并了解行业基本情况,提升消费者安全购买银行产品和服务的能力和信心;   
    (四)研究探索各会员单位消费者教育工作常态化机制建设,进一步推进会员单位将消费者教育内容纳入本单位发展战略的总体布局中考虑,形成银行业履行社会责任的重要品牌和社会评价的新亮点;  
    (五)关注银行消费者诉求,维护消费者的合法权益,改进银行业服务质量,提升银行业整体服务水平;  
    (六)鼓励和倡导会员单位充分履行和兑现其对消费者的服务契约和书面承诺,做好产品与服务的信息披露,提供更多资源,为消费者提供清晰、明确的金融产品信息;   
    (七)针对银行业危害消费者行为,对责任单位进行自律惩戒;  
    (八)推动会员单位开展银行消费者服务满意度调查。  
    第八条  完成协会和各成员单位委托、交办的其他事项。  
                                     第三章 成  员  
    第九条  协会的会员单位经申请,承诺遵守本规则并指定代表部门,即可成为委员会成员单位。  
    第十条  通过协会专职副会长提名,委员会可吸收关注消费者保护工作,并对委员会工作提出建设性意见的专家和学者成为委员会专家委员。  
    第十一条  成员单位享有以下权利:  
    (一)选举权、被选举权和表决权;  
    (二)提出全体会议议案的建议权;  
    (三)对委员会的工作进行监督,并提出意见和建议;  
    (四)成员单位应当享有的其他权利。  
    第十二条  成员单位承担以下义务:   
    (一)遵守委员会工作规则及各项规章制度,执行全体会议及常务委员会决议;  
    (二)自觉维护委员会的合法权益和良好声誉;  
    (三)关心支持委员会工作,积极参加委员会各项活动;  
    (四)成员单位应当承担的其他义务。  
    第十三条  专家委员享有的权利和承担的义务:  
    (一)对委员会的工作提供指导意见和建议;  
    (二)参与研究制定委员会相关规范性文件;  
    (三)参加委员会相关重要活动;  
    (四)其他权利与义务。  
                                     第四章 全体会议  
    第十四条  委员会的最高权力机构为全体成员会议(以下简称全体会议),由委员会全体成员单位组成,具体人员由成员单位负责消费者保护工作的相关负责人组成。  
    第十五条  全体会议行使以下职责:  
    (一)审定、修订及批准委员会的各项基本规章制度;  
    (二)选举委员会主任单位及常务委员会成员单位(以下简称“常委单位”);  
    (三)审议委员会工作计划和工作报告;  
    (四)对委员会的工作进行监督,并提出意见和建议;  
    (五)审议需由全体会议决定的其他事项。  
    第十六条  全体会议每年召开一次。经常务委员会或三分之一以上成员提议,可以召开临时会议。  
    第十七条  全体会议由常务委员会召集。召开全体会议,应当于会议召开七日前通知全体成员单位。全体会议可以根据需要邀请相关监管部门人员列席,但不参与表决。  
    第十八条  全体会议需三分之二以上成员参加方能召开。全体会议的议题由常委单位、成员单位提出,经主任或常务副主任审定。  
    第十九条  全体会议决议实行表决制,每一成员单位一票。特殊情况下,可以根据需要采取书面方式进行表决。  
    第二十条  全体会议决议需四分之三以上到会成员表决通过方能生效。以书面方式进行的表决适用同样原则。  
    第二十一条  委员会会议的决议对成员单位均具有约束力。除另有标明外,决议自公布之日起生效。  
                                     第五章 常务委员会  
    第二十二条  委员会设常务委员会。常委单位由全体会议选举产生,每届任期三年,连选可以连任。常务委员会因工作需要可以决定增减常委单位。  
    第二十三条  常务委员会行使以下职责:  
    (一)履行委员会职责;  
    (二)召集全体会议并向全体会议报告工作;  
    (三)执行全体会议通过的决议;   
    (四)在全体会议闭幕期间,行使全体会议的职责;  
    (五)审定委员会基本工作制度;  
    (六)组织、协调行业合作开展银行消费者权益保护、消费者教育服务等相关活动;  
    (七)选聘办公室主任、副主任;  
    (八)负责全体会议授权或交办的其他工作。  
    第二十四条  常务委员会会议每年召开两次,需三分之二以上常务委员参加方能召开。经委员会主任或三分之一以上常委单位提议,可以召开临时会议。  
    第二十五条  常务委员会会议由委员会主任(常务副主任)召集、主持。主任(常务副主任)不能履行职务时,由副主任主持;召开常务委员会,应当于会议召开三日前通知常委委员。常务委员会会议可以根据需要邀请相关监管部门人员列席,但不参与表决。  
    第二十六条  常务委员会的议题由常委单位、成员单位提出,经主任或常务副主任审定。  
    第二十七条  常务委员会会议决议实行表决制,每一常委单位一票。特殊情况下,可以根据需要采取书面方式进行表决。  
    第二十八条  常务委员会会议决议需四分之三以上到会成员表决通过方能生效。以书面方式进行的表决适用同样原则。  
    第二十九条  常务委员会会议决议对成员单位均具有约束力。除另有标明外,决议自公布之日起生效。  
                                     第六章 办公室  
    第三十条  委员会设办公室,负责委员会日常事务。办公室设在协会秘书处自律部。  
    第三十一条  委员会办公室设主任一人,副主任若干人,主任由协会秘书处商主任单位确定,副主任由副主任单位推荐。办公室主任、副主任由常务委员会聘任。主任单位、副主任单位及常委单位可视情况向委员会办公室派驻专职工作人员。  
    第三十二条  办公室行使以下职责:  
    (一)组织委员会履职;  
    (二)负责全体会议和常务委员会会议的组织工作;   
    (三)具体落实全体会议和常务委员会会议的决议事项;   
    (四)负责委员会日常管理工作;  
    (五)负责全体会议和常务委员会会议交办的其他工作。  
                                    第七章 主任  
    第三十三条  委员会设主任一人、常务副主任一人,副主任若干人。在全体成员单位选举投票的基础上,主任单位由协会专职副会长提名,副主任单位由主任单位提名,经常务委员会选举产生,每届任期三年,连选可以连任。原则上主任单位连任不超过两届。  
    主任和常务副主任人选从主任单位产生,由主任单位推荐;副主任人选从副主任单位产生,由副主任单位推荐。委员会主任由主任单位的高级管理层成员担任。  
    委员会主任、常务副主任、副主任选举产生后由协会理事会聘任,在协会理事会领导下主持委员会工作。  
    委员会主任、常务副主任、副主任同时为常务委员会主任、常务副主任、副主任。  
    第三十四条  委员会主任行使以下职责:  
    (一)主持召开全体会议和常务委员会会议;  
    (二)领导和组织委员会开展各项重要工作;  
    (三)向协会理事会和全体会议报告工作;  
    (四)履行协会理事会授予的其他职责。  
                                    第八章 附则  
    第三十五条  本规则经委员会常务委员会审议通过并报协会核准后生效。  
    第三十六条  本规则由委员会负责修改和解释。