**四川省银行业协会消费者保护委员会工作规则**

（修订稿）

第一章 总则

**第一条** 为明确四川省银行业协会（以下简称“川银协”）消费者保护委员会（以下简称“消费者保护委员会”）的工作职责，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》《四川省银行业协会章程》《四川省银行业协会专业委员会管理办法（试行）》，制定本规则。

**第二条** 消费者保护委员会是川银协领导下的金融消费者保护机构,依照川银协章程和本规则开展工作，接受四川银监局的指导。

**第三条** 消费者保护委员会的宗旨是：维护金融消费者合法权益，整合行业资源，搭建行业间、金融消费者与银行业金融机构间的沟通交流平台，引导银行业开展消费者保护工作，推动银行业不断改善金融服务，提高金融产品与服务的透明度，促进银行业健康发展。

**第四条** 消费者保护委员会的工作原则是向金融消费者普及金融知识,提高公众识别和防范金融风险的能力,并以此加强金融消费者保护,维护金融消费者合法权益,构建和谐的金融消费关系。

第二章 职责

**第五条** 消费者保护委员会的主要职责:

（一）组织制定并实施会员单位共同遵守的银行业消费者保护方面的行业公约；

（二）推进行业开展金融消费者教育工作，加强银行业公众教育服务，帮助消费者树立风险防范意识，引导公众正确认识并了解银行业基本情况，提升消费者安全使用银行产品和服务的能力和信心；

（三）探索和推动会员单位金融知识普及教育工作常态化机制建设，促进银行业积极履行社会责任,增强银行业社会声誉的维护和提升；

（四）关注涉及银行业的消费者诉求，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；

（五）倡导会员单位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，为消费者提供清晰、明确的金融产品信息；

（六）推动会员单位开展金融消费者服务满意度调查；

（七）其他有助于银行业和金融消费者和谐关系建立和发展的事项；

（八）完成川银协和会员单位交办的其他事项。

第三章 消费者保护委员单位

**第六条** 消费者保护委员会委员单位由川银协会员单位自愿报名组成，原则参加单位不超过三十家。

**第七条** 川银协各会员单位是消费者保护委员会工作和服务的对象，有权对消费者保护委员会的工作进行监督，并提出意见、建议和要求。

**第八条** 委员单位享有以下权利：

（一）选举权、被选举权和表决权；

（二）提出消费者保护委员会全体会议（以下简称“全体会议”）议案的提案权；

（三）对消费者保护委员会主任、副主任的工作进行监督，并提出意见和建议；

（四）委员单位应当享有的其他权利。

**第九条** 委员单位承担以下义务：

（一）遵守消费者保护委员会工作规则及各项规章制度，执行全体会议及消费者保护委员会常务委员会（以下简称“常务委员会”）决议；

（二）自觉维护银行业公平有序的市场环境，维护消费者保护委员会的合法权益和良好声誉；

（三）关心支持消费者保护委员会工作，积极参加消费者保护委员会各项活动；

（四）委员单位应当承担的其他义务。

第四章 消费者保护委员会

**第十条** 消费者保护委员会的最高权力机构为全体会议，由消费者保护委员会全体委员单位组成，具体由委员单位负责消费者保护工作的相关负责人组成。每届任期三年，任满后进行改选。

**第十一条** 全体会议的职责：

（一）审定、修订消费者保护委员会的各项规章制度、行业规范和行业标准；

（二）选举委员会主任、副主任单位；

（三）审议和批准消费者保护委员会的工作报告、计划；

（四）审议、决定取消消费者保护委员会会员资格；

（五）讨论消费者保护委员会的解散；

（六）决定聘任专家小组专家。

（七）审议需由全体会议决定的其他事项。

**第十二条** 全体会议每年至少召开一次，经主任或三分之二以上委员提议可以召开临时会议。遇特殊情况，可采取通讯方式召开。

**第十三条** 召开全体会议，应当于会议召开七日前通知全体委员单位。全体会议应当邀请相关监管部门列席。

**第十四条** 全体会议需三分之二以上委员参加方能召开。全体会议的议题由委员单位提出，报消费者保护委员会主任审定。

**第十五条** 全体会议决议实行表决制，每一委员单位一票。特殊情况下，可以根据需要采取通讯方式进行表决。

**第十六条** 全体会议决议需过半数到会委员表决通过方能生效。以书面通讯方式进行的表决适用同样原则。

**第十七条** 消费者保护委员会可以邀请四川银监局、四川省消费者权益保护委员会相关部门负责人，担任消费者保护委员会的特邀顾问，但不参与表决。

第五章 消费者保护委员会主任、副主任

**第十八条** 消费者保护委员会设主任一名、副主任若干名。主任、副主任由会员单位自荐，经换届筹备委员会会议选举产生，每届任期三年，连选可以连任，其中一名副主任由川银协分管消费者保护工作的秘书处领导担任。原则上主任单位任期最长不超过两届。消费者保护委员会主任、副主任选举产生后由川银协理事会聘任。消费者保护委员会主任在川银协理事会领导下主持消费者保护委员会工作，因故不能履职时，由副主任主持。副主任协助主任工作。

**第十九条** 消费者保护委员会主任行使职责：

（一）主持召开全体会议及常务委员会会议；

（二）领导和组织消费者保护委员会各项重要工作；

（三）向川银协理事会和消费者保护委员会全体会议报告工作；

（四）履行消费者保护委员会授予的其他职责。

第七章 消费者保护委员会办公室

**第二十条** 消费者保护委员会下设办公室在川银协秘书处文宣工作部，由文宣工作部负责日常事务。

**第二十一条** 消费者保护委员会办公室的职责：

（一）组织消费者保护委员会履行各项职能；

（二）协助起草消费者保护委员会年度工作任务和计划；

（三）具体落实全体会议和常务委员会会议的决议事项；

（四）组织对会员之间、会员与金融消费者之间争议的调处；

（五）负责消费者保护委员会的日常管理工作；

（六）负责消费者保护委员会会议交办的其他工作。

第八章 附则

**第二十二条** 本规则经全体大会审议通过并报川银协核准后生效。

**第二十三条** 本规则由消费者保护委员会负责解释。