

# 宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司

## 客户保护评估报告

### 2016年

[www.smartcampaign.org](http://www.smartcampaign.org)

[www.chinamfi.net](http://www.chinamfi.net)



### 摘要

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的客户保护评估得分情况如图 1 所示。总的来说，经过十多年的演进和发展，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司已经在很大程度上自觉自愿地遵守着国际公认的这套客户保护评估标准和原则，所有原则都属于较好实践和最佳实践，其中，在信息公开透明原则与产品合理定价原则方面全部达到了最佳实践。为了更好地实施客户保护原则，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司还需在防止过度负债、贷款回收合规、员工职业道德、客户投诉机制和客户隐私保护等原则方面加强对员工的培训和相关制度的建设，特别是针对客户反馈机制的制度和流程。下面汇总了每个原则的得分情况：

- 防止过度负债原则：4.8
- 信息公开透明原则：5.0
- 产品合理定价原则：5.0
- 贷款回收合规原则：4.5
- 员工职业道德原则：4.8
- 客户投诉机制原则：4.1
- 客户隐私保护原则：4.7

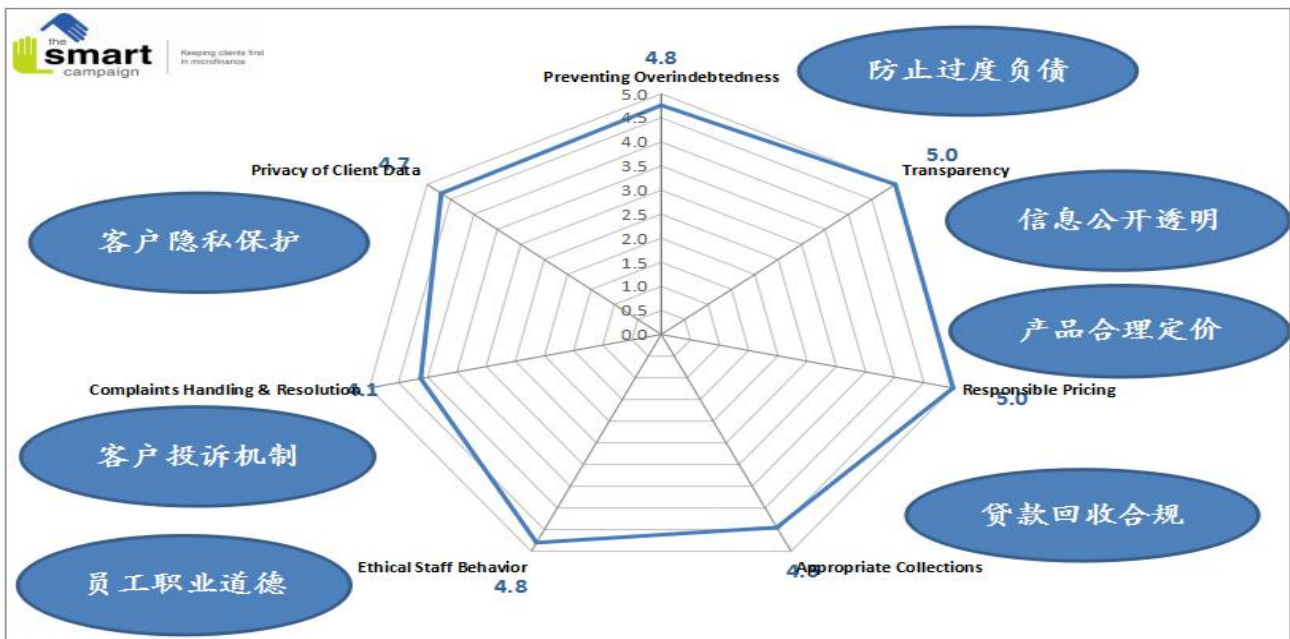


图 1



## 第一部分 概述

### 1. 宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司背景介绍

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司（简称“惠民信贷”），源于盐池小额信贷项目，始于1996年。惠民信贷是在爱德基金会资助的“盐池县爱德治沙与社区综合发展项目”的基础上，参照孟加拉乡村银行（GB模式）模式，并在盐池县委、县政府以及中国农业大学、法国沛丰金融机构等方面的大力支持帮扶下，结合盐池县实际情况以及当地农户的信贷需求而成立的。为便于该项目的管理，惠民信贷于2000年在盐池县民政局注册成立了一家专门的社团机构——盐池县妇女发展协会（后更名为盐池县小额信贷服务中心）。

自2007年以来，在盐池县委、县政府的重视和支持下，并经过自治区金融办的多方协调，通过国家开发银行宁夏分行以及宁夏农业综合投资公司的资金支持，于2008年12月17日惠民信贷正式改制成为全国公益性小额信贷机构中第一家获批的、公益资本控股的小额信贷公司，惠民信贷也更名为“宁夏惠民小额贷款有限公司”。自此，惠民信贷步入了合法、规范、全面快速的发展轨道。2009年3月，惠民信贷注册成立了同心县小额信贷服务中心，将业务由盐池县扩展至同心县；2013年惠民信贷正式迁址到宁夏银川市。并于2014年，分别注册成立了固原和西吉两家小额信贷服务中心，以及隆德小额信贷项目办，至此公司已将微小信贷业务铺设到了宁夏贫困边远的南部山区。2015年8月，宁夏惠民小额贷款有限公司吸收国有企业东方邦信资本管理有限公司的资金，更名为“宁夏东方惠民小额贷款有限公司”，并正式启动上市计划。同年10月，为便于企业上市计划的推动，在宁夏自治区政府的支持下，惠民信贷正式更名为“宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司”。

惠民信贷秉承“厚德亲民，兼爱互利”的价值理念；践行“面向三农、妇女为主，关注贫困、微贷惠民”的服务宗旨，以农村的弱势群体——农村贫困妇女为主要服务对象，并通过实践结合理论形成了惠民信贷独特的“三位一体”一站式终身服务模式。经过多年在实践中的不断探索、总结和完善，惠民信贷结合宁夏本地实际需求创造性地设计了“信贷资金+培训服务”和“低额度、广覆盖、高还款和高效益”的独具特色的小额信贷模式，最终创新地建立了具有可操作性、可推广性、指向贫困人口以及有效解决贫困地区自我发展的本土化小额信贷模式——“盐池小额信贷扶贫模式”。

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司面向宁夏地区那些年龄在20-60岁、身体健康、遵纪守法、信誉良好、具备完全民事行为能力以及经营能力、属于中低收入群体的已婚农村妇女提供无需抵押、方便快捷的小额信贷和创业能力培训、文体娱乐活动、农资行情咨询等非金融服务，为宁夏地区农村妇女发展家庭经济，开展种植业、养殖业等自我创业，解决基本资金短缺和创业能力缺失的问题。目前，惠民信贷提供两种信贷产品。一是联贷产品：贷款额度是10000元到5万元，贷款年利率约为12%（根据央行基准利率浮动），另加3.9%



的综合费用，贷款期限为6个月到12个月，农户以小组联保方式得到贷款。二是个人贷款：贷款额度是1万到5万元，贷款年利率约为12%（根据央行基准利率浮动），另加7.0%的综合费用，贷款期限为12个月。

截至2016年12月，惠民信贷总资产达到4.92亿元，员工194人，其中管理人员54人，社区推广员（信贷员）99人，其小额信贷业务已覆盖宁夏盐池、同心、红寺堡、隆德、原州、西吉、海原、海兴8县区的65个乡镇（镇）、988个村，信贷余额近4.02亿元，有效客户数近20,894户，平均贷款额度1.92万，其中农村妇女客户占97%，贷款回收率始终保持在99.8%以上。

## 2. 宏观环境因素

**利率设定：**中国银行业监督管理委员会对于利率的制定有严格的规定，但是没有设定贷款利率上限，而根据司法解释，贷款利率超过中国人民银行设定的基准利率4倍的贷款属于高利贷，不受法律保护。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司设定的贷款利率，介于当地农信社、农业银行、邮政储蓄银行等正规金融机构和当地高利贷之间，并在充分考虑当地客户对利率的承受能力以及惠民信贷的可持续发展能力两个主要因素的基础上，确定和适时调整具体的利率水平，从而在当地信贷市场中具备一定的竞争力。

**过度负债：**2016年，由于全球经济仍旧徘徊在低谷，中国经济继续处于下行期，国内金融领域出现了大量不良资产，由于非传统金融在城市地区的野蛮增长，导致了信贷在某些地区过度扩张，客户过度负债的情况不断涌现，然而，在广大农村地区，仍然存在供不应求的局面。鉴于中国目前复杂的信贷局面，加强客户保护势在必行，中国人民银行、银监会、证监会、保监会都纷纷成立消费者保护局，在各自监管领域贯彻落实客户保护的实践，从金融机构和金融消费者两方面开展宣传教育，让金融机构更加负责任，金融消费者更加理性。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在客户筛选时关注客户的还款能力和还款意愿，也在客户培训时开展基础金融教育，从而防止客户出现过度负债情况。

**征信系统：**按照中国人民银行和银监会的规定，所有银行必须定期向中国人民银行提交客户信息，纳入征信系统。在中国，只有中国人民银行建立了全国性的征信系统，凡是从正规金融机构贷款的自然人和法人都会有贷款记录。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司不属于商业银行，但目前被中国人民银行选择为非银行类企业征信接入试点公司，可向中国人民银行全国征信系统录入客户的贷款信息，只能查询获得少量客户的征信记录，目前客户的征信记录是通过开发银行获取。

## 3. 机构内部因素



宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司是一家由政府机构、社会团体、民办非企逐步过渡、成长起来的现代化企业。公司立足于“贫瘠天下”的黄土高原，对贫困地区的贫困人口有着非常深厚的情感。公司具有浓厚“乡土气息”的企业文化也决定了东方惠民公司的信贷事业与贫困地区扶贫事业之间相互依托、不可分割的关系。

惠民信贷“公益+效益”的社会绩效理念是涵盖了企业发展效益和社会发展效益的“双重效益”理念，这种理念既遵从国际普适性绩效管理方法，又在发展中结合了区域特点，具有较高的适配性，能够高效率的同时收货“公益、效益”双重成果。

惠民信贷致力于通过小额信贷改善“六盘山国家级连片贫困地区”数百万人口生存环境及家庭经济结构。因此，惠民信贷的信贷产品在设计方面非常注重贴近当地目标客户，满足她们的生产生活需求，从而受到了当地群众的欢迎和认可。另一方面，惠民信贷通过有效的管理机制，可以促使产品直接到达中低收入家庭。

而且，惠民信贷的员工近 80%都来自农村，他们熟悉农村、了解农村，对惠民信贷奉行的“参与式农村工作方法”在农村的开展具有得天独厚的优势。对员工个人来讲，现代化企业发展理念也给予了他们更多的成长空间。特别是女性员工，从农村妇女发展成为企业职工，发展、带领贫困地区农村妇女发展家庭经济，直接改善了农村社会环境，促进了农村社会的和谐发展。

## 财务绩效

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司一直注重贷款质量，二十年来将风险贷款率一直控制在 0.80%以内，在全球小额信贷领域都处于领先地位。

项目/日期	2016年12月	2015年12月	2014年12月	2013年12月	2012年12月	2011年12月
有效贷款笔数	20,894	15,787	11,500	8,526	8,232	7,686
贷款总余额	402,106,000	311,449,200	231,095,600	152,205,200	117,326,600	97,690,000
风险贷款率	0.72%	0.68%	0.62%	0.51%	0.48%	0.42%
贷款注销率	0.04%	0.06%	0.02%	0	0	0
经营费用/平均贷款总余额	9.84%	11.02%	7.87%	7.24%	9.36%	6.92%
资产回报率	3.16%	2.85%	2.04%	4.35%	5.15%	6.33%
净资产回报率	11.43%	9.88%	7.13%	12.98%	16.43%	18.27%

数据来源：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司

#### 4. 行业道德与行为规则

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司是中国小额信贷联盟的会员。中国小额信贷联盟制定了会员机构在客户保护方面应该遵循的道德准则和行为准则，具体规定如下：

中国小额信贷机构道德准则：诚信、透明、公平、合理

中国小额信贷机构行为准则：

- 1、防止过度负债原则。小额信贷机构应帮助借款人提高其借款和还款能力，即借款人在不牺牲正常生活质量的情况下有能力偿还债务，避免为借款人提供超过其还款能力的贷款。
- 2、信息公开透明原则。小额信贷机构应确保用清晰明了、简单易懂的语言向客户提供完整的服务信息，避免客户误解。
- 3、产品合理定价原则。小额信贷机构应为客户提供性价比高的优质服务，在确保在市场中的竞争力的同时，保持与客户的长期利益关系而不仅仅局限于短期的利益最大化。在确定利率水平时，应关照客户利益。
- 4、贷款回收合规原则。小额信贷机构应公平公正地对待客户，维护客户的尊严，即使他们无法按照合同要求还款，也不得采取粗暴和违背道德及法律的收款方式。
- 5、员工职业道德原则。小额信贷机构应在员工中构建具有崇高价值观和道德标准的机构文化，并制定明确的措施，防范、检测和纠正腐败的滋生以及对待客户的不恰当行为。
- 6、客户投诉机制原则。小额信贷机构应有一套收集客户意见，及时做出反馈并为客户解决问题的机制。
- 7、客户隐私保护原则。小额信贷机构应尊重客户资料的隐私性，确保客户信息的完整性及安全性，在与外界分享客户信息之前事先得到客户的允许。

## 第二部分 客户保护原则评估

### 原则 1 防止过度负债

本原则旨在衡量金融机构是否帮助借款人提高其借款和还款能力，即借款人在不牺牲正常生活质量的情况下有能力偿还债务，避免为借款人提供超过其还款能力的贷款。

指标	得分	权重
1、管理层定期监控借款人的过度负债情况并利用这些信息改进产品、政策和程序。	4	0.08
2、金融机构根据客户不同的商业和家庭需求提供灵活多样的贷款产品。	4	0.08
3、贷款审批流程需要对借款人的还款能力和贷款的可负担性进行评估，而不是仅仅依赖于担保方式（小组担保、保证人、抵押等）。	5	0.3
4、信贷审批政策中明确规定借款人的债务限额以及从其他渠道获取的可接受水平的债务。	4	0.08
5、金融机构通过查询征信系统了解借款人当前的债务情况和还款记录。如没有征信系统可以查询，机构则根据内部保留的记录和咨询同行业机构获取相关信息。	5	0.08
6、设定生产率目标和激励机制时，对贷款质量的关注和其他指标，如，贷款投放量或客户增长率一样高。只有在确保贷款质量的前提下，机构才对业务的增长进行奖励。	5	0.3
7、针对贷款户的债务状况和那些可能导致过度负债的违反程序的放贷行为，如未经授权的贷款重置、垒大户和联名签署人，进行内审稽核。	5	0.08
总分	4.8	

### 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施防止过度负债原则方面达到较好实践，包括两个核心指标在内的四个指标都获得满分。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在设计开发贷款产品上注重满足客户需求，重视客户需求调查工作，并在新产品投放市场初期设置测试期。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司虽然不能利用央行的全国征信系统，但公司员工能够克服困难，想方设法通过其他渠道充分了解客户真实的信用状况。宁夏

东方惠民小额贷款股份有限公司通过设置贷款限额的方式有效控制贷款风险。建议建立规范的监控过度负债的工作流程，开发更多样化的产品，满足客户不同的、变化的信贷需求。

### 机构优势

- 指标 1—监控借款人过度负债状况：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司董事会非常关注过度负债问题，而且管理层在月度会议中就过度负债问题进行讨论，评估过度负债可能带来的风险，此外，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司对过度负债进行了明确界定。
- 指标 2—适宜的产品：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司（1）根据客户的资金需求以及项目特点开发产品；（2）定期开展客户需求调查，从而对已有产品进行调整；（3）对新产品实行半年到一年的测试，并根据测试结果进行产品调整，如之前采用的分期还款不符合客户的生产周期而及时得到调整。
- 指标 3—还款能力评估：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司（1）根据《客户信息调查表》，对客户家庭资产、收入支出、经营项目状况和人口状况进行分析，评估客户的还款能力；（2）通过查询客户的内部信贷记录，以及其他渠道进行交叉验证来确认客户的负债情况、还款能力；（3）建立了多层次的信贷网络，通过客户所在的小组、村组等网络了解客户的信用状况、还款能力。
- 指标 4—债务限额规定：（1）宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司明确规定了单项贷款额度限额（5 万元）和累计贷款限额（15 万元）；（2）如果客户从其他渠道贷款，且总体额度超出了其负债能力，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司会拒绝向其贷款。
- 指标 5—信贷记录验证：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司通过部分使用银行机构的征信系统查询征信记录，同时也通过国家开发银行的主系统、公司内部的信用记录以及其他渠道（询问其他客户等）了解客户的信贷记录。
- 指标 6—重视贷款质量：在绩效考核制度中，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司明确规定把贷款质量作为公司高管、营业部经理、协调员、推广员的考核指标。
- 指标 7—内部稽核：（1）宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在计财部设置绩效考核专员负责内审稽核；（2）进行三层监管：针对风险贷款的出现，协调员稽核推广员的合规操作，主任稽核协调员和推广员的操作，并且都纳入考核范围；（3）宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司工作人员通过参加中心会议、询问客户等方式核查内部操作中存在的问题；（4）宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司设置内审专员进行内审稽核，可直接向高层管理人员及董事会汇报。





## 挑战和建议

- 指标 1—监控借款人过度负债状况：建议建立规范的监控过度负债的工作流程，对于过度负债可能引发的风险做到防患于未然。
- 指标 2—适宜的产品：建议开发更多样化的产品，满足客户不同的、变化的信贷需求。
- 指标 4—贷款限额规定：建议就客户的整体负债水平设置合理比例（如不超过客户净收入的 X%）；另外为缓解客户信贷记录信息不对称所带来的风险，可在此比例的基础上再确定合理百分比作为公司最终确定的贷款额度。

## 原则 2 信息公开透明

本原则旨在衡量金融机构是否确保用清晰明了、简单易懂的语言向客户提供完整的服务信息，避免客户误解。

指标	得分	权重
1、机构在销售贷款产品前向客户提供所有金融产品的价格和贷款条款等信息，如：利息、保险费、所有收费、罚金、连带产品、第三方费用以及条款是否可以随时变更等信息。	5	0.3
2、机构对员工进行培训，指导员工与所有客户进行有效的沟通，确保他们了解贷款产品、合同条款和权利义务。沟通技巧兼顾了客户的教育程度（如，给客户大声朗读贷款合同，材料用当地语言表述）。	5	0.3
3、金融机构利用多种渠道对产品信息进行清晰、准确的披露，如：宣传册、产品推介会、会议、海报、网站等。	5	0.08
4、金融机构遵循诚信借贷法、年化利率或有效利率的计算公式。在缺乏全行业统一要求时，机构应提供反映客户为贷款产品所支付的全部成本信息。	5	0.08
5、贷款合同 (1) 显示还款计划，包含本金、利息和费用；(2)明确分期还款的金额、数量和时间；(3)明确提前和逾期还款以及拖欠等情况可能产生的费用。在销售贷款前，向客户详细说明收款方式。	5	0.08
6、客户在签署合同前，有足够的时间阅读贷款产品条款，而且有机会提出质疑并获得反馈。	5	0.08
7、客户定期收到关于他们账户的清晰准确信息（如，银行账单、收据、余额查询）。	5	0.08
总分	5	

## 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施信息公开透明原则方面达到最佳实践，全部指标都获得满分。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的贷款产品设计简易明了，有利于客户明确了解自身的权利和义务。同时，通过三种不同层次的贷款产品，客户可以由浅入深，逐渐熟悉接受金融服务需要达到的要求，让客户在参与经济活动的过程中培养良好的习惯。针对农村妇女文化程度较低的现实情况，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司通过金融教育与文体活动相结合、令客户喜闻乐见的形式，配合耐心反复的基层工作，潜移默化地将贷款信息灌输给客户，尽全力避免因为客户对贷款产品、合同的理解错误而引起的客户利益受到损害的情况。

## 机构优势

- 指标 1—贷款价格、条款等信息披露：（1）宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司通过多种途径（发放宣传单、宣传会议、培训、活动室张贴公告、贷款合同）披露贷款相关信息；（2）对于不识字的客户，由推广员通过多次面对面沟通来反复强化。
- 指标 2—员工培训：（1）宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司组建培训中心，对员工进行系统的参与式农村工作方法及微型金融知识培训，并对新员工通过入职培训、每月月中会议、老带新等方式，对员工进行培训，指导员工与客户进行有效沟通；（2）对于文化程度低的客户，工作人员通过反复地面对面地沟通，帮助客户了解贷款产品、合同条款和权利义务等信息。
- 指标 3—信息披露渠道的多样性：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司通过宣传单、会议、活动室张贴公告、公司网站、微信平台等多种形式进行产品信息的披露。
- 指标 4—成本披露：中国没有诚信借贷法，但是宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司向客户完整、清晰地披露贷款产品的还款方式、利息率、储蓄、保险、逾期罚金等全部信息。
- 指标 5—贷款合同与收款实践披露：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的贷款合同详细列出了所有信息，包括利率、期限、还款计划、还款金额、逾期罚息等。
- 指标 6—给足客户时间阅读合同：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在村活动室签署合同前，推广员会用至少 30 分钟时间向贷款客户说明合同条款，并对于客户的质疑做出及时反馈，确保客户了解合同内容。



- 指标 7—准确、及时的账户信息：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司（1）贷款村组活动室张贴有记录客户贷款状态的贷款花名表；（2）每个客户都有一个记录交易状况的储蓄记录本；（3）每村组活动室内有会议记录本，记录每个客户的贷款、还款情况。

### 原则 3 产品合理定价

本原则旨在衡量金融机构是否为客户提供性价比高的优质服务，在确保在市场中的竞争力的同时，保持与客户的长期利益关系而不仅仅局限于短期的利益最大化。始终如一的透明定价体系是实施这一原则的前提。

指标	得分	权重
1、贷款产品价格是非补贴的，以市场为导向的，并在国内具有竞争力。	5	0.15
2、在与竞争对手就效率和利润率进行比较后，金融机构没有将自身原因导致的效率低下通过收取费用的方式转嫁给客户。	5	0.4
3、机构在帮助客户成长的同时获得合理的投资回报率用以支持自身的经营和成长。	5	0.15
4、金融机构投入部分利润为客户提供增值服务，如降低利息、增加或者改进产品和服务。	5	0.15
5、对提前还款、销户和其他罚款都未过度收费。例如，机构不会阻止客户更换产品或产品提供者。	5	0.15
总分	5	

### 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施产品合理定价原则方面达到最佳实践，所有指标都获得满分。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的定价兼顾客户承受能力、同业平均水平以及机构自身发展等多重因素。从宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的历史数据来看，在保持费率不变的情况下，效率不断得到改善，收益率也进一步提升。特别值得一提的是，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司将经营成本的 15%用于面向已有客户开展文体娱乐活动、生产技能培训、扫盲等公益活动。

### 机构优势

- 指标 1—具有竞争力的非补贴定价：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司经过市场调查和成本计算利率，与推广员和农户商量是否能承受，通过产品测试结果调整价格和条款。



- 指标 2—价格不归因于效率低下：根据宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的历史数据，效率和收益率不断提升。
- 指标 3—合理的收益：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的贷款和服务帮助客户不断成长，同时，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的资产回报率和净资产回报率都在不断地稳步增长。
- 指标 4—利润再投资使客户受益：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司将筹措到的资金用于放贷，开发新产品，组织各种活动，如文娱活动，带客户外出考察、学习和旅游等，增进客户的凝聚力和忠诚度。
- 指标 5—不收取过高罚金或费用：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司允许提前还款，不收取任何费用，只有逾期贷款会收取罚金。

#### 原则 4 贷款回收合规

本原则旨在衡量金融机构是否公平公正地对待客户，维护客户的尊严，即使他们无法按照合同要求还款，也不得采取粗暴和违背道德及法律的收款方式。

指标	得分	权重
1、在道德准则、员工手册或收款指南中清楚地定义可接受和不可接受的收款行为。	4	0.4
2、贷款回收人员接受有关恰当收款实践和程序的培训。内部员工和第三方收款人员（如委托第三方）应遵循相同的做法。	5	0.15
3、员工被提前告知不遵守收款政策和其他违规行为将受到的处罚。	4	0.15
4、机构制定政策规定可接受的抵押物，明确要求不接受那些使借款人丧失基本生存能力的抵押品。	5	0.15
5、重置政策防止了债务的自动延期，而且贷款重置的程序遵循双方的书面协议。	5	0.15
总分	4.5	

#### 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施贷款回收合规原则方面达到较好实践，其中三项指标获得满分，其他指标也表现较好。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司企业文化、战略解读中都强调了对于贷款回收合规原则的重视，在各种培训、会议和日常沟通中不断的培养员工贷款回收合规的意识。在宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的实际操作中，也未出现不规范的催收行为。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的信贷管理办法对于不可接受抵押物和不允许重置贷款都有明确规定。

#### 机构优势

- 指标 1—制度规定的收款实践：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在战略解读、企业文化宣导中，有关于员工的道德标准、服务理念、行为方式的指导性描述，强调贷款回收的合规操作。

- 指标 2—员工与第三方培训：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司通过各种形式（岗前培训、月中会议、老带新）培训员工通过恰当的方式和程序回收贷款。而且，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的操作手册中明确规定了收款政策及要求。
- 指标 3—不合规行为的披露和处罚：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在日常培训、会议沟通中，强调贷款回收合规的重要性，不遵守收款政策的行为将受到惩罚。
- 指标 4—可接受的抵押政策：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的信贷管理办法明确规定了不接受抵押物。
- 指标 5—重置政策和流程：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的信贷管理办法明确规定了不允许重置贷款。

### 挑战和建议

- 指标 1—制度规定的收款实践：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司建议在新的员工手册或其他文件中明确界定，哪些是可接受的、哪些是不可接受的收款行为。
- 指标 3—不合规行为的披露和处罚：建议明确规定不遵守收款政策和其他违规行为将受到怎样的惩罚。



## 原则 5 员工职业道德

本原则旨在衡量金融机构是否在员工中构建具有崇高价值观和道德标准的机构文化，并制定明确的措施，防范、检测和纠正腐败的滋生以及对待客户的不恰当行为。

指标	得分	权重
1、机构的企业文化高度重视高标准的道德行为和客户服务并给予奖励。	5	0.3
2、书面的商业道德准则规定了所有员工应当遵守的机构价值观和职业操守标准。	5	0.1
3、道德准则已经得到理事会的审核与认可，并写进了员工手册或行政管理制度中。	5	0.1
4、员工手册包括具体条款，规定了哪些行为是可接受的，哪些是不可接受的，还规定什么样的行为将受到惩罚，甚至可能被解雇。	4	0.1
5、人力资源管理流程更多关注员工的道德素质，如评估新员工对机构价值观的认同度。	5	0.1
6、员工在入职培训和后续培训课程中接受有关如何遵守行为准则的培训。	5	0.1
7、经理和监管人员核查员工的道德行为、职业操守和与客户互动的质量，并作为员工绩效评估的一部分。	5	0.1
8、机构拥有一套健全的内部审计和欺诈控制系统，用以发现对待客户的不恰当行为，如收受回扣和礼品或使用胁迫方式等。	4	0.1
总分	4.8	

### 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施员工职业道德原则方面有较好实践，多个指标获得满分，接近最佳实践。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司管理层非常重视员工职业道德和操守的提升，董事会讨论并通过了在公司战略中关于员工职业道德的描述。在各种培训和企业文化宣导过程中，向员工强调员工道德的重要性，鼓励符合道德标准的行为。为了强化员工的道德行为，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司需要在制度建设上有更加详细、明确的规定，同时建立完善内审制度，确保员工道德准则得到很好的贯彻落实。

### 机构优势

- 指标 1—重视和奖励的行为：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的企业文化高度重视高标准的道德行为；通过月度、季度和年度考核对符合道德标准的员工进行奖励，年终评优秀，给予奖励。
- 指标 2—道德准则：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的战略解读详细描述了机构的价值观、职业操守、行为准则，通过各种形式进行宣传教育，道德准则深入人心。
- 指标 3—董事会审批、员工执行：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司董事会经过多次讨论，并征求员工意见，最终确定公司的价值理念、道德准则。
- 指标 4—可接受与不可接受的行为和处罚：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在日常工作中培训和教育员工遵守道德准则，在各种培训、会议的沟通中，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司明确申明对于吃拿卡要等行为予以处罚。
- 指标 5—人力资源实践：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在员工招聘、培训和绩效考核中，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司管理层都非常重视员工的道德素质。
- 指标 6—员工培训：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在三个月试用期、入职培训中，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司通过战略解读对员工进行道德教育。
- 指标 7—绩效评估考核道德操守：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在绩效考核中，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司考量员工的道德行为、职业操守以及与客户互动的质量。
- 指标 8—对待客户不恰当行为的稽核系统：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的营业部经理、协调员对推广员的工作进行抽查，监控不恰当的员工行为。协调员的职责是每月走访 15%的客户和 5%的村组，参加中心会议，考察客户情况和推广员的工作，与推广员进行信息核对。营业部经理也进行抽查。运营和风控部门每月有合规抽查及考核。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的内审人员每月进行内审检查。

## 挑战和建议

- 指标 4—可接受与不可接受的行为和处罚：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司建议制定明确的、详细的行为准则，列出哪些是可以接受的、不可以接受的行为。
- 指标 8—对待客户不恰当行为的稽核系统：建议增加内审人员，加强内审工作。

## 原则 6 客户投诉机制

本原则旨在衡量金融机构是否有一套收集客户意见，及时做出反馈并为客户解决问题的机制。

指标	得分	权重
1、书面政策规定对客户投诉要认真对待、充分调查、及时公正地加以解决。	3	0.12
2、机构拥有一套处理客户投诉的机制，配有专门员工负责有效实施。（只用建议箱的方式通常是不够的）	4	0.4
3、客户被告知他们享有的投诉权力，以及如何将投诉提交给相关人员。	4	0.12
4、机构对员工进行培训，让他们了解如何处理投诉并提交给相关人员进行调查和解决。	5	0.12
5、内审系统或其他监控系统能检查出客户投诉是否得到圆满的解决。	4	0.12
6、机构利用投诉信息来改善产品、销售技巧和与顾客的其他互动。	5	0.12
总分	4.1	

### 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施客户投诉机制原则方面达到较好实践，有两项指标获得满分，其他一些指标都有需要改进的地方。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司初步建立了一套接受、处理客户投诉和意见反馈的机制，管理层也关注客户投诉和意见反馈的处理情况。在利用客户反馈意见方面，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司根据客户反馈的信息对贷款产品和服务流程做出过改进。不过，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司仍然需要在客户意见反馈方面建立明确的、详细的制度，充分利用客户的意见来改善公司的产品与服务，真正做到以客户的需求为导向，另外，建立内审机制，从而保证客户意见得到有效的处理。

### 机构优势

- 指标 1—书面反馈政策：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司每月中心会议，填写项目村活动情况报表，其中的“需求”一项是关于客户的需求、以及解决方法。每月运营部门进行下乡客户回访，了解客户需求及征集意见。
- 指标 2—积极的处理流程：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司员工部分实践了客户投诉处理机制，包括每月填写“项目村活动情况报表”、公布公司管理层联系方式，鼓励客户提出意见和建议。

- 指标 3—解决方案监控系统：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的推广员告知客户如何反馈意见，诚实、积极地回答客户的问题。同时，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司还设有专门的客户投诉电话，在各活动室有公布、微信平台告知，并有专人负责解答和解决客户投诉问题。
- 指标 4—员工培训：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司设立了培训中心，对员工进行系统培训。
- 指标 5—解决方案和处理过程的监控系统：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司建立了三层监管体系，对客户反馈的信息、以及对客户问题的处理进行追踪。
- 指标 6—反馈运用：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司利用客户反馈的意见和需求对贷款产品和服务流程进行改进，提供更好的培训、调整还款计划、例会时间等。

### 挑战和建议

- 指标 1—书面反馈政策：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司：建议制定书面的处理客户反馈和意见的制度。
- 指标 2—积极的处理流程：建议配备专门的人员处理和监控客户意见的处理情况。
- 指标 3—解决方案监控系统：建议充分利用客户反馈机制来改善产品和管理。
- 指标 5—解决方案和处理过程的监控系统：建议加强监控客户意见处理的结果。

## 原则 7 客户隐私保护

本原则旨在衡量金融机构是否尊重客户资料的隐私性，确保客户信息的完整性及安全性，在与外界分享客户信息之前事先得到客户的允许。

指标	得分	权重
1、书面的隐私保护政策规定了客户信息的收集、处理、使用和分发。	4	0.15
2、机构具备保护客户的个人和财务信息安全、精确和完整的系统（包括安全的信息系统），并培训相关人员。	4	0.15
3、客户知道机构如何使用他们的信息。员工在使用客户信息前征得客户的许可并向客户解释信息的使用方式。	5	0.4
4、使用客户信息进行促销、制作市场营销材料以及发布其他公共信息时需取得客户的书面同意。将客户信息与外界分享，包括征信局，都应征得客户的书面同意。	5	0.15
5、机构通过向客户提供信息，进行培训和教育让客户了解如何保护个人信息、访问代码和密码。	5	0.15
总分	4.7	

### 小结

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实施客户隐私保护方面达到了较好实践，一个核心指标和两个非核心指标获得满分。宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在实际操作中对员工和客户进行了个人信息安全的教育，在保管和查阅信息方面有分级授权，在使用客户信息的时候，宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司会征求客户同意。建议宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在制度中明确规定客户信息的隐私保护，并针对员工的信息安全意识进行培训。

### 机构优势

- 指标 1—书面客户隐私性政策：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司的操作手册内容涉及到信息的收集、管理等，包括身份证复印件、电话信息的归档，而且制定了档案管理的办法。



- 指标 2—安保系统和员工培训：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司具备存储客户个人信息、财务信息的系统，还设置了分级授权。
- 指标 3—客户的理解和认同：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在使用客户信息时，会事先征得客户的同意。
- 指标 4—客户书面同意：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司在使用客户的信息时，签署了书面协议。
- 指标 5—客户教育：宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司给客户id提供金融教育等各种培训，让客户重视保护个人信息。

### 挑战和建议

- 指标 1—书面客户隐私性政策：建议对客户信息隐私保护制定专门的、详细的书面规定。
- 指标 2—安保系统和员工培训：建议对员工进行培训，提高信息安全意识。