

宁夏东方惠民小额贷款股份有限公司 客户保护评估报告

2011 年

www.smartcampaign.org

www.chinamfi.net





尊敬的龙治普董事长：

您好！

这是宁夏惠民小额信贷有限公司的客户保护评估报告，就贵公司贯彻落实客户保护六大原则的实践进行了评估，根据每个原则下的一些指标来综合分析贵公司的业务运作。

本报告的正文部分列出了贵公司实施客户保护原则的最佳实践以及相对薄弱的环节，其中，贵公司的一些先进举措可以成为整个行业的标杆在全球进行宣传推广。另外，本报告还包括贵行在与评估小组交流后希望采取的一些改善薄弱环节的措施。

在此，评估小组对于您和贵公司所有员工在评估过程中给予的积极配合和热情款待表示衷心的感谢。你们的业务经验和专业技能让我们受益匪浅。希望今后我们还能保持密切的合作。

祝您一切顺利！

此致

敬礼

评估小组

王丹、王娟、高艳辉

2011年8月19日

总结

根据全球客户保护运动主办方的要求和宁夏惠民小额信贷有限公司的积极响应，中国小额信贷联盟决定派中国小额信贷联盟常务副秘书长王丹、包商银行王娟、宜信集团高艳辉于2011年8月9日至8月12日前往宁夏盐池对宁夏惠民小额信贷有限公司进行为期四天的国内第二次客户保护评估。评估小组通过查阅该公司的相关文件以及与管理层、员工和客户进行访谈等方式开展评估，并根据评估结果对该公司进行客户保护原则各项指标的评分，最后撰写一份评估报告，即本报告。报告正文列出了该公司在客户保护六大原则方面的实施状况以及相关建议。附录一列出了评估小组与该公司共同讨论的一些改进建议。附录二是参与本次评估的所有银行员工和客户名单。附录三则是对各项原则评估结果的图例。

该公司客户保护评估的得分情况如图1所示。总的来说，经过十余年的演进和发展，该公司已经在很大程度上自觉自愿地遵守着国际行业组织构建起的这套客户保护评估标准和原则，其所有原则都属于较好实践，其中，在合理定价和信息透明化原则方面达到了最佳实践。为了更好地实施客户保护原则，评估小组建议该公司在防止客户过度负债、贷款回收合规、员工职业道德、有效反馈和客户隐私权保护等原则方面加强对员工的培训和相关制度的建设，特别是内审制度和流程。下面汇总了每个原则的得分情况：

- 防止客户过度负债原则：4.6
- 信息透明化原则：5.0
- 合理定价原则：5.0
- 贷款回收合规原则：4.3
- 员工职业道德原则：4.7
- 有效反馈原则：3.9
- 客户隐私权保护原则：4.1

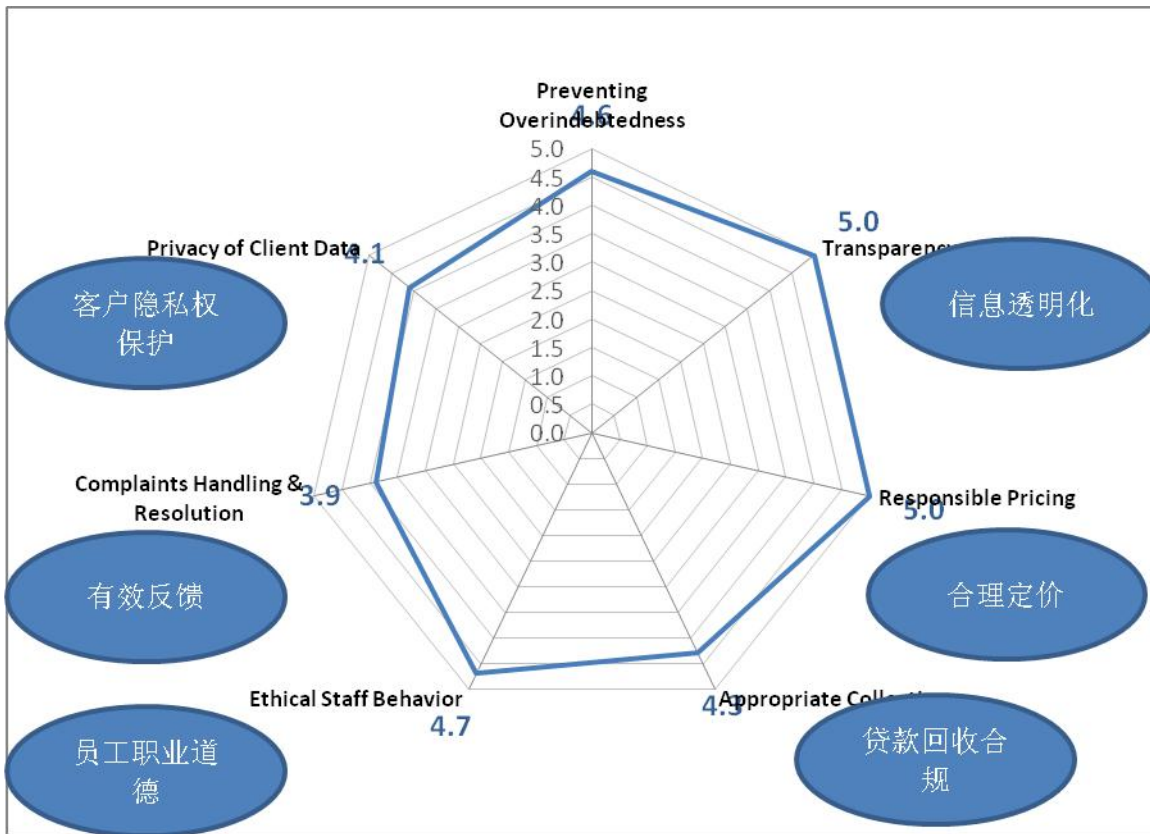


图 1



第一部分 概述

1. 宁夏惠民小额信贷有限公司背景介绍

宁夏惠民小额信贷有限公司是由宁夏扶贫与环境改造中心发起，在爱德基金会、嘉道理基金会、中国农业大学、法国沛丰、宁夏自治区金融办、宁夏开发银行、宁夏农业投资公司等方面的支持下，于2008年组建的中国公益性小额信贷机构中唯一获得公司注册的信贷机构。

盐池小额信贷项目始于1996年，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，在盐池县委、政府以及中国农业大学、法国沛丰等方面的大力支持下，参照孟加拉乡村银行（GB模式）模式，结合盐池县的实际和当地农户的信贷需求而设计的。为便于项目管理，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（盐池县小额信贷服务中心）。2007年以来，在自治区金融办的支持和协调下，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支持，机构得到了快速发展，并于2008年改制成为宁夏惠民小额信贷有限公司，自此，机构步入了合法、规范、可持续的发展轨道。

宁夏惠民小额信贷有限公司秉承“厚德亲民、兼爱互利”的价值理念，坚持“面向三农、微贷惠民”的宗旨，以广大的农村妇女为主要对象，形成了具有广泛推广价值的“盐池模式”。贷款产品有三种。一是基础贷款：第一轮最高限额2000元，以后每轮增加1000元，逐轮滚动至5000元，贷款年利率为10.2%，按季清息，贷款期限为一年（第一轮为半年），农户以小组联保方式得到贷款。二是发展性贷款：面向有两轮基础贷款经历的、具有良好信用的客户，最高限额为10000元，贷款年利率为14.4%，按月清息，贷款期限为一年，农户以小组联保方式得到贷款。三是微小企业贷款：贷款对象为有较大经营规模的优秀组员，最高限额为20000元，贷款年利率为18%，按季清息，贷款期限为一年，农户以担保方式得到贷款。

截止2010年12月底，公司总资产达到7238.4万元，员工34人，其中管理人员10人，社区推广员（信贷员）24人，贷款余额达7057.6万元，参贷客户6736户，户均贷款10745元，累计贷款2.5亿元，累计贷款客户4.27万人次；涉及16个乡镇、75个行政村，326个自然村，成立信

贷大组 306 个，建立农民活动室 267 个，在 7 个村设立了社区发展基金。近五年的平均贷款回收率达 99.99%。

2. 宏观环境因素

利率的制定：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。宁夏惠民小额信贷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该公司的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：中国目前还未出现大量客户过度负债的情况，很多中小微企业和农户的贷款需求还未得到满足，因此信贷市场还未出现饱和。不过，由于其他国家相继出现了信贷危机，甚至造成客户自杀的情况，中国的监管部分非常重视客户权益的保护，宁夏惠民小额信贷有限公司也在客户筛选时关注客户的还款能力和还款意愿，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中国银行业监督管理委员会的规定，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。但宁夏惠民小额信贷有限公司不属于商业银行，无法从中国人民银行全国征信系统获取客户征信记录。

3. 机构内部因素

宁夏惠民小额信贷有限公司从 1996 年以项目办的形式组建以来，注册成为民办非企，后又转制成小额信贷公司，十五年的发展历程一直都秉承着为客户提供“一站式终身服务”的信念，在盐池县和同心县逐步树立起了机构的良好声誉，培育和支持了大量的农村妇女客户。该公司的服务非常注重贴近当地目标客户，满足她们生产生活的需求，从而受到了当地群众的欢迎和认可。

财务绩效

宁夏惠民小额信贷有限公司一直注重贷款质量，十五年来将风险贷款率一直控制在 0.1% 以内，在全球小额信贷领域都处于领先地位。

指标	2010 年 12 月	2009 年 12 月	2008 年 12 月
有效贷款笔数	8,104	6,868	4,652
贷款总余额	70,576,400	38,149,500	14,967,500
风险贷款率	0.03%	0.01%	0
贷款注销率	0	0	0
经营费用/平均贷款总余额	3.63%	3.69%	4.84%
利润率	34.93%	26.71%	8.77%
贷款收益率	9.70%	10.56%	11.43%
资产回报率	3.20%	2.57%	0.95%
净资产回报率	7.58%	9.28%	52.49%

数据来源：宁夏惠民小额信贷有限公司

4. 行业道德与行为规则

宁夏惠民小额信贷有限公司是中国小额信贷联盟的会员。中国小额信贷联盟拟定了会员道德准则和行为准则，准备于 2011 年 10 月提交给会员代表大会正式通过实施。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、防止客户过度负债原则。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、信息透明化与合理定价原则。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。机构应为客户提供性价比高的优质服务，在确保在市场竞争力的同时，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。

3、公平公正原则。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。

4、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。

5、有效反馈原则。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。

6、客户隐私权保护原则。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 防止客户过度负债

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。

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。	3	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。	4	0.08
总分	4.6	

小结

该公司在实施防止客户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三个指标都获得满分。该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。该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。该公司通过设置贷款限额的方式有效控制贷款风险。建议对过度负债做出明确界定并建立相应的工作流程，增加内审部门针对客户过度负债情况审计的职能。

机构优势

- 指标 1—监控借款人过度负债状况：该公司董事会非常关注过度负债问题；管理层会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。
- 指标 2—适宜的产品：该公司（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 2009 年采用的分期付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：该公司（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）该公司明确规定了单项贷款额度限额（2 万元）和累计贷款限额（4.5 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，该公司会拒绝向其贷款。
- 指标 5—信贷记录验证：该公司虽然不能使用银行机构的征信系统查询征信记录，但会通过内部信用记录，以及其他渠道（询问其他客户、通过银行私人关系）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，该公司明确规定把贷款质量作为营业部经理、协调员、推广员的考核指标。
- 指标 7—内部稽核：（1）该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）该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。

挑战和建议

- 指标 1—监控借款人过度负债状况：（1）该公司应对“过度负债”进行明确界定；（2）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。
- 指标 7—内审稽核：建议增强绩效考核专员的内审职责，或设置独立的内审员进行内审稽核，直接向公司高层汇报。

原则 2a 信息透明化

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

该公司在实施信息透明化原则方面达到最佳实践，全部指标都获得满分。该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，培养客户形成良好的经济活动习惯。针对农村妇女文化程度较低的现实情况，该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）该公司通过多种途径（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）该公司通过入职培训、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：该公司通过宣传单、会议、活动室张贴公告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，但是该公司向客户完整、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：该公司的贷款合同详细列出了所有信息，包括利率、期限、还款方式、逾期罚息等。



- 指标 6—给足客户时间阅读合同：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：（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。

原则 2b 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，以确保在市场中的竞争力，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

该公司在实施合理定价原则方面达到最佳实践，所有指标都获得满分。该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。根据 MIX 公布的中国小额信贷机构的财务指标，该公司的费率水平很低，而各项指标表现优异。特别值得一提的是，该公司将经营成本的 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：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 MIX 公布的中国小额信贷机构的财务指标，包括效率、利润率、风险贷款率、贷款收益率、资产回报率、净资产回报率等，该公司的费率最低，但是效率是最高的。

指标	2010 年 12 月		2009 年 12 月		2008 年 12 月	
	宁夏惠民	19 家机构	宁夏惠民	19 家机构	宁夏惠民	19 家机构
风险贷款率	0.03%	0.05%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%
经营费用/平均贷款总余额	3.63%	10.10%	3.69%	11.69%	4.84%	10.28%
利润率	34.93%	13.21%	26.71%	9.34%	8.77%	5.18%
贷款收益率	9.70%	15.98%	10.56%	14.60%	11.43%	15.06%
资产回报率	3.20%	1.88%	2.57%	0.84%	0.95%	0.61%
净资产回报率	7.58%	4.84%	9.28%	1.05%	52.49%	2.01%

- 指标 3—合理的收益：该公司的贷款和服务帮助客户不断成长，同时，该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：该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：该公司允许提前还款，不收取任何费用，只有逾期贷款会收取罚金。

原则3 贷款回收合规

本原则旨在衡量金融机构是否维护客户尊严，即使他们无法按照合同要求还款。

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。	4	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	4.3	

小结

该公司在实施贷款回收合规原则方面达到较好实践，其中两项指标获得满分，其他指标也表现较好。该公司企业文化、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。在该公司的实际操作中，也未出现不规范的催收行为。该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：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：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。
- 指标 3—不合规行为的披露和处罚：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：该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：该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：建议在新版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 2—员工与第三方培训：建议在员工手册中进一步明确具体的贷款回收行为。

原则 4 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。	3	0.1
总分	4.7	

小结

该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。该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，该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：该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。
- 指标 2—道德准则：该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：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：在各种培训、会议的沟通中，该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：在员工招聘、培训和绩效考核中，该公司管理层都非常重视员工的道德素质。
- 指标 6—员工培训：在入职培训中，该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：在绩效考核中，该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：该公司的营业部经理、协调员对推广员的工作进行抽查，监控不恰当的员工行为。

挑战和建议

- 指标 4—可接受与不可接受的行为和处罚：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:建立独立的内审部或设置内审专员,健全内审制度。

原则 5 有效反馈

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。	4	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。	3	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	3.9	

小结

该公司在实施有效反馈原则方面接近较好实践，有一项指标获得满分，其他一些指标都有需要改进的地方。该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，该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，该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：每月村组会议上，该公司通过填写项目村活动情况报表，了解客户需求。

- 指标 2—积极的处理流程：该公司向客户公布管理层的手机电话，鼓励客户提出意见和建议。
- 指标 3—解决方案监控系统：该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。
- 指标 4—员工培训：该公司对推广员进行关于如何收集客户需求信息、处理客户反馈的培训。
- 指标 5—解决方案和处理过程的监控系统：该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：该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。

挑战和建议

- 指标 1—书面反馈政策：建议制定书面的处理客户反馈意见的机制。
- 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：建议推广员主动告知客户反馈意见的权力，公司应充分利用客户反馈机制来改善产品和管理。
- 指标 4—员工培训：建议加强员工培训，让他们充分了解客户意见处理机制。
- 指标 5—解决方案和处理过程的监控系统：建议建立监控制度，及时监控客户意见处理的结果。

原则 6 客户隐私权保护

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。	3	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。	2	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	4.1	

小结

该公司在实施客户隐私保护方面达到了较好实践，一个核心指标和一个非核心指标获得满分。该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，该公司会征求客户同意。建议该公司在制度中明确规定客户个人信息获取、储存、使用方面的细节，特别是在使用客户信息进行促销、制作市场营销材料等时得到客户的书面同意。

机构优势

- 指标 1—书面客户隐私性政策：该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。
- 指标 2—安保系统和员工培训：该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：在使用客户信息时，该公司会事先征得客户的口头同意。
- 指标 4—客户书面同意：该公司在使用个别客户的信息时，签署了书面协议。
- 指标 5—客户教育：该公司给客户id提供金融教育等各种培训，让客户重视保护个人信息。

挑战和建义

- 指标 1—书面客户隐私性政策：建义对客户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：建义对员工进行培训，提高信息安全意识。
- 指标 4—客户书面同意：建义在贷款合同中加上客户信息使用的规定，另外，对于客户信息有特定需求时，应与客户单独签署一页纸的书面协议。

附录一 试点项目

评估小组在与宁夏惠民小额信贷有限公司讨论后，建议采取以下措施来进一步改善客户保护实践。

- 1、明确界定过度负债的概念，加强董事会和管理层对过度负债的认识。
- 2、将机构的宗旨、愿景、理念固化，加强机构文化的建设。
- 3、完善贷款回收合规、员工职业道德、客户隐私保护等制度。
- 4、建立完整的内审制度，配备专门的内审人员，对客户保护各项原则、各项指标的执行情况进行监督。
- 5、把客户保护原则作为员工绩效考核的重要内容，对于符合客户保护原则中各项要求的员工进行奖励，反之进行惩罚、教育。

附录二 访谈名单

宁夏惠民小额信贷有限公司总部

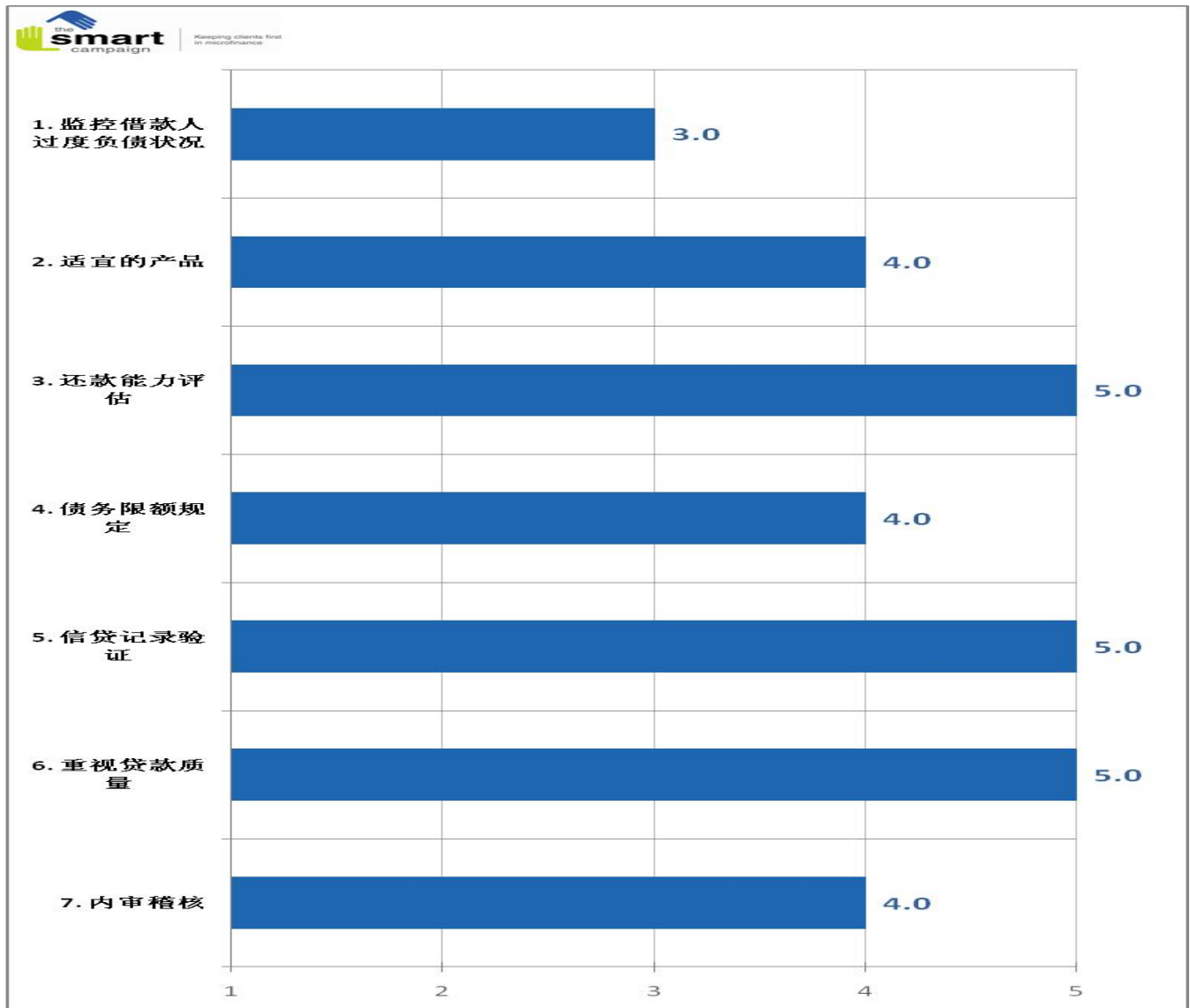
姓名	职务	电话	邮箱
龙治普	董事长兼总经理	13909554135	longzp@sohu.com
张建娥	副总经理	13895269955	zhangjiane@sohu.com
吴昊鑫	绩效考核专员	15209537779	wuhx2008@foxmail.com
王妍茹	盐池中心主任	13519532499	Wangyanru2005@163.com
孙彦宝	同心中心主任	13895018265	sybamo@126.com
范文成	盐池中心协调员	15009638879	famwch@163.com
胡瑞东	同心中心协调员	13895218655	Huruidong2006@163.com
马进文	同心中心协调员	15209577834	majinwen2006@163.com
马荣莲	盐池中心推广员	13099554789	/
杨素莹	盐池中心推广员	13895351950	/
马向峰	盐池中心推广员	13995239860	/
呼延学琴	盐池中心推广员	13995439879	/

客户

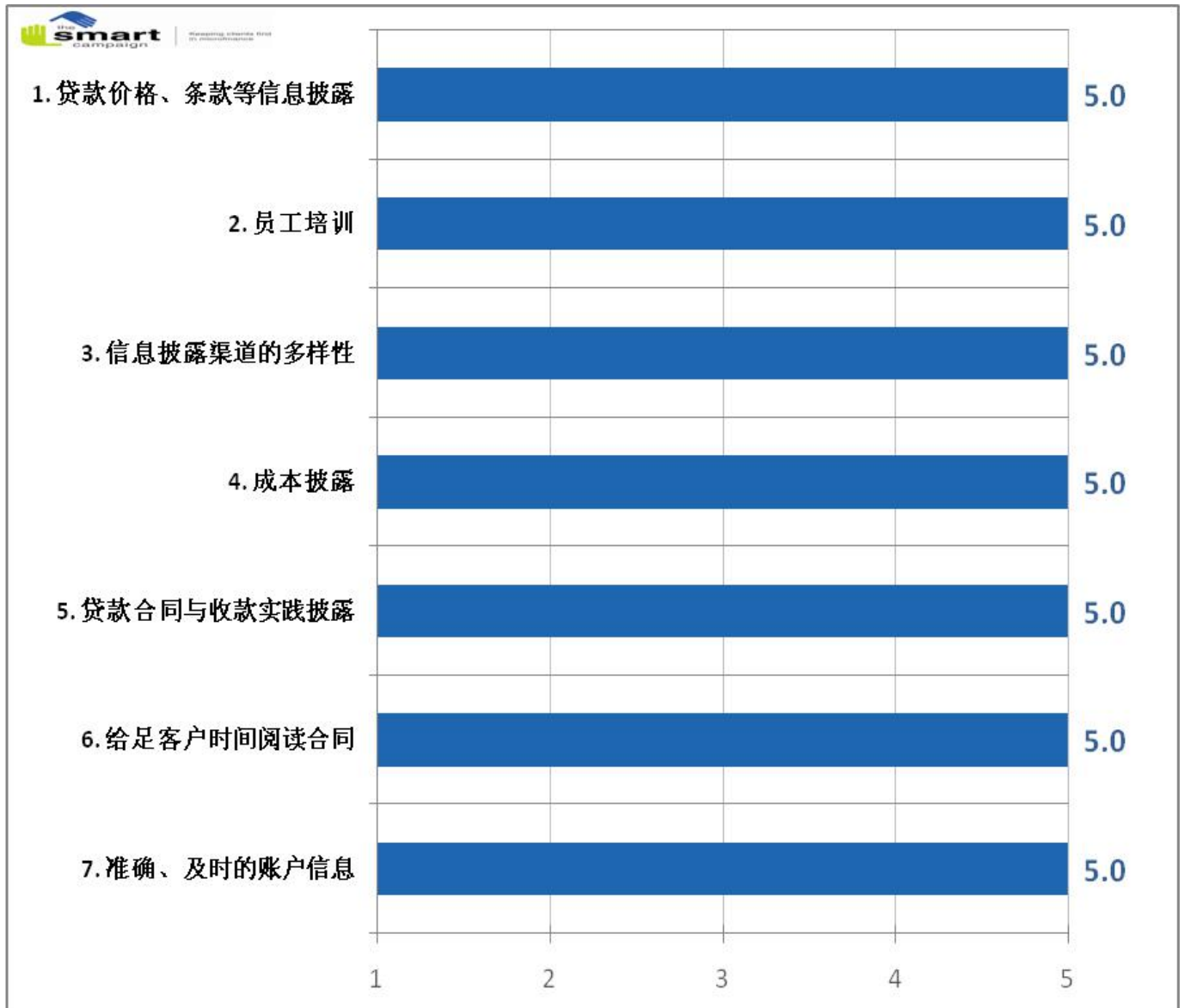
姓名	职务	电话	邮箱
王凤香	大组长	13309532851	/
毛秀珍	贷款客户	6091230	/
张学燕	贷款客户	6091220	/

附录三：客户保护原则图例

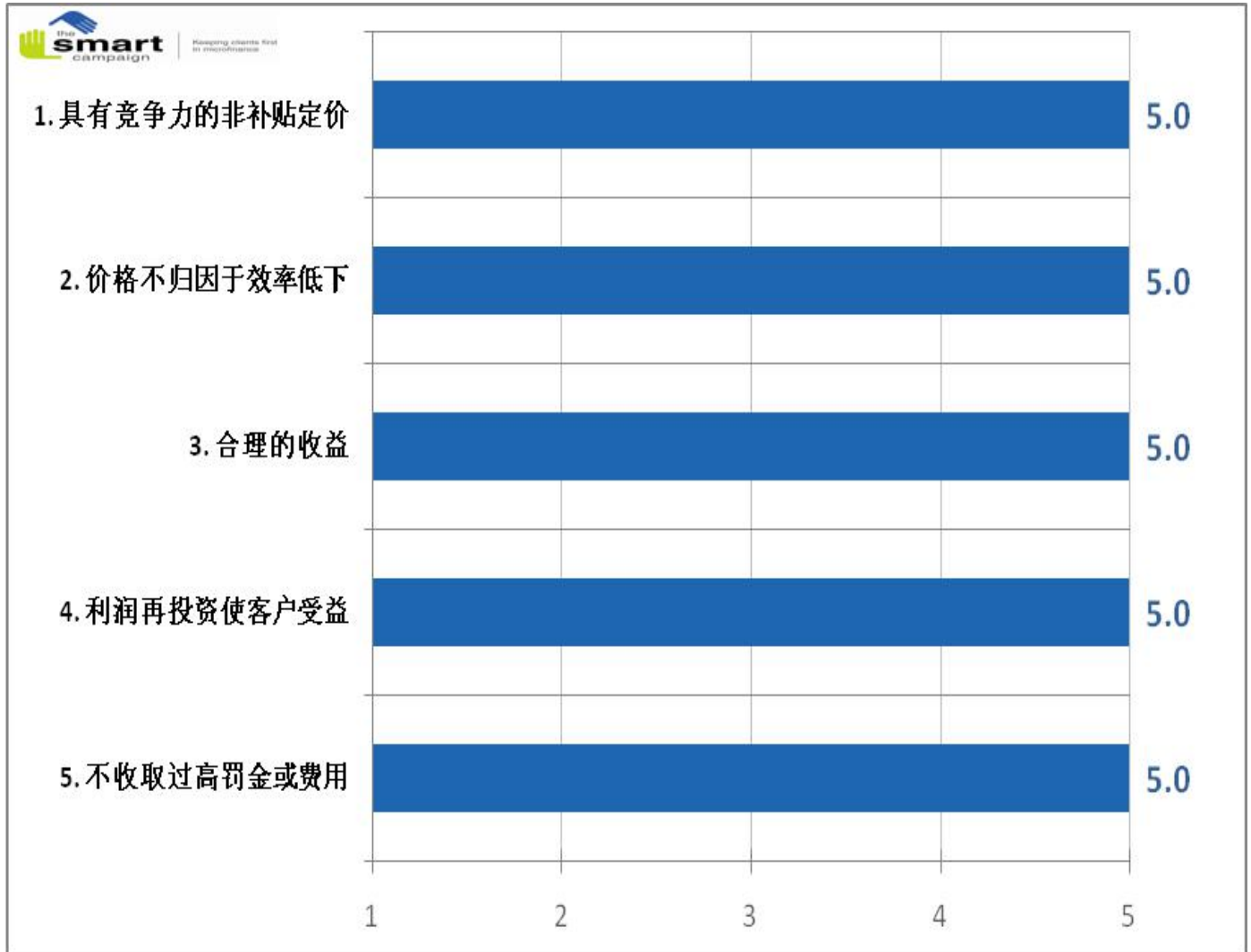
原则 1



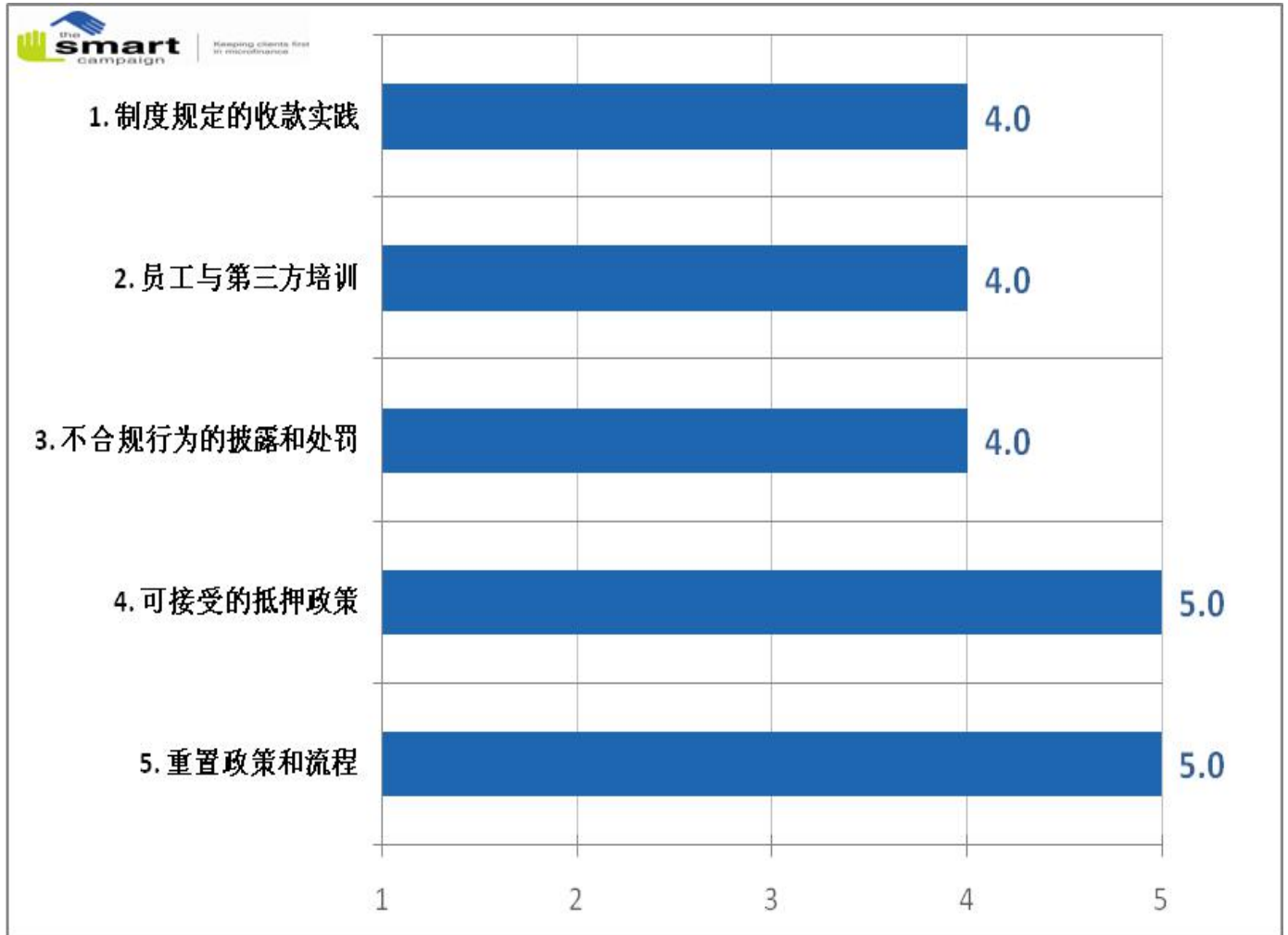
原则 2a



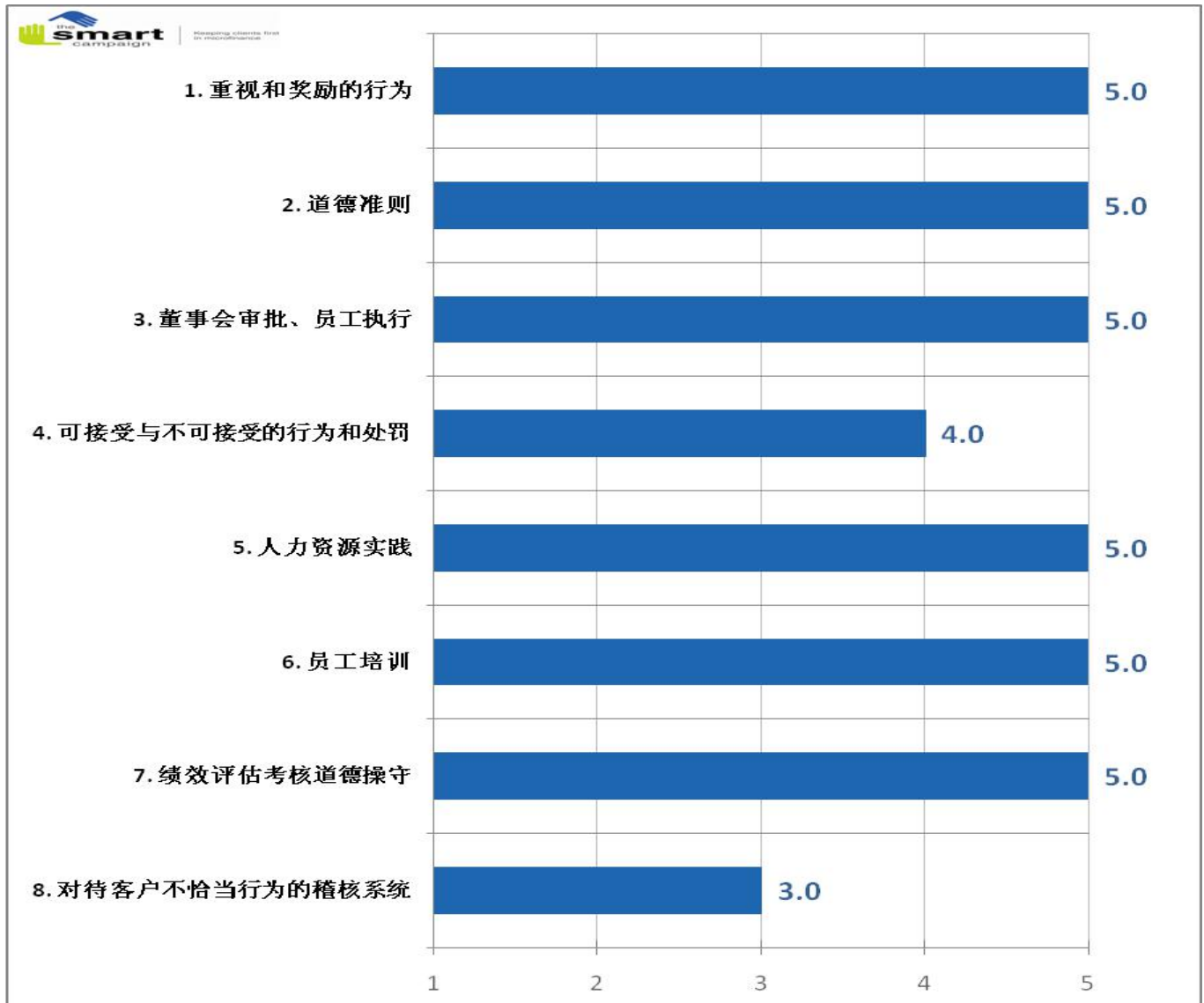
原则 2b



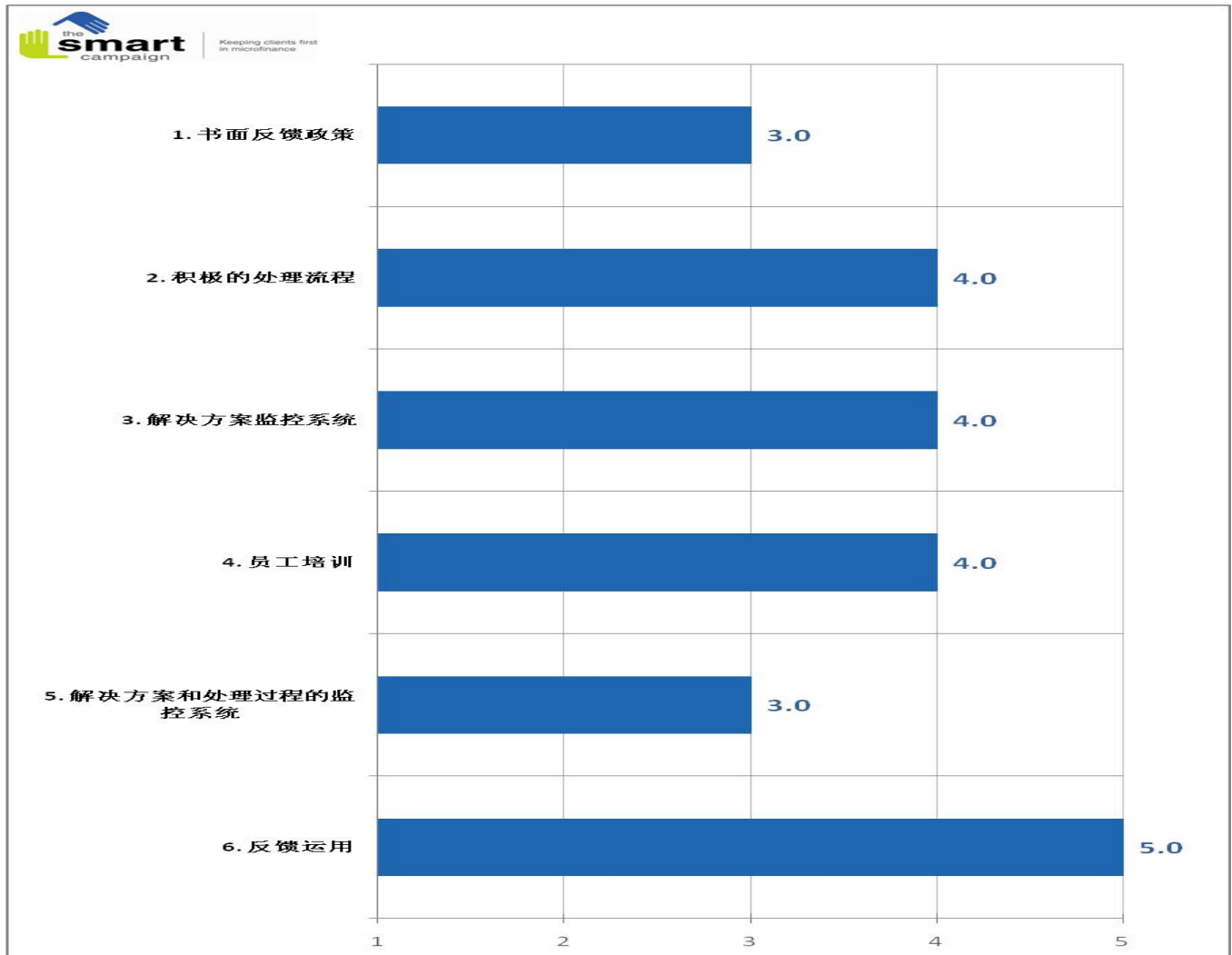
原则 3



原则 4



原则 5



原则 6

