

鄂温克旗包商村镇银行 客户保护评估报告 2016年

www.smartcampaign.org

www.chinamfi.net



摘要

鄂温克旗包商村镇银行的客户保护评估的得分情况如图 1 所示。总的来说，鄂温克旗包商村镇银行从成立以来，一直积极地实践着客户保护原则，绝大部分原则属于较好实践和最佳实践，其中，在信息公开透明、产品合理定价以及贷款回收合规原则方面达到了最佳实践。为了更好地实施客户保护原则，鄂温克旗包商村镇银行在防止过度负债、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，特别是内审制度和流程。下面汇总了每个原则的得分情况：

- 防止过度负债原则：4.7
- 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：5.0
- 员工职业道德原则：3.7
- 客户投诉机制原则：4.4
- 客户隐私保护原则：4.3

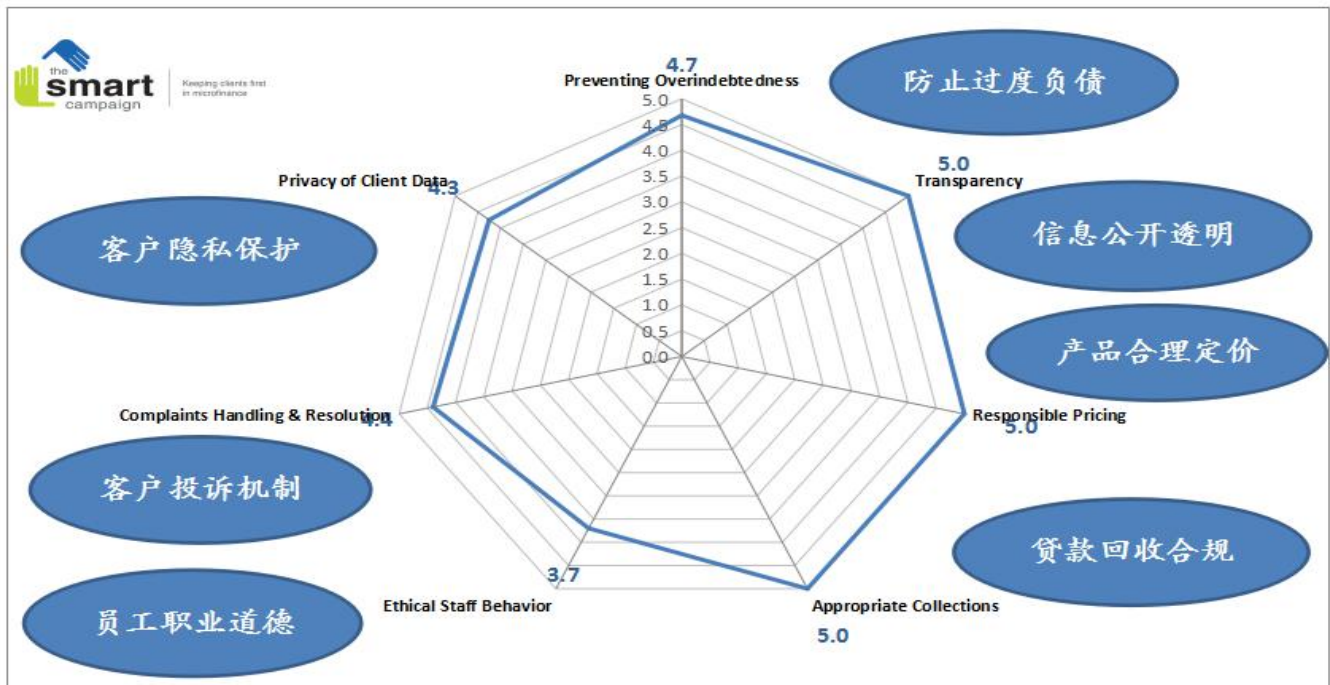
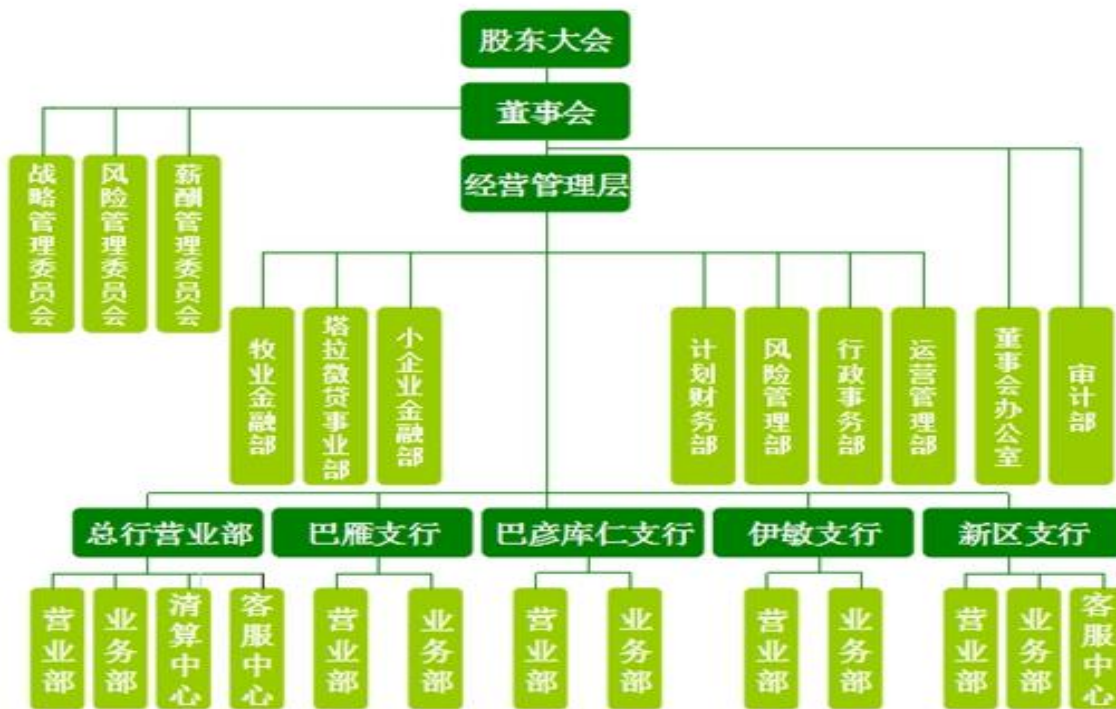


图 1

第一部分 概述

1. 鄂温克旗包商村镇银行背景介绍

鄂温克旗包商村镇银行，是由包商银行发起、吸收呼伦贝尔当地五位自然人入股设立的村镇银行。于2009年4月10日正式开业，注册资本为500万元，2010年12月9日，中国银行业监督管理委员会呼伦贝尔监管分局批准鄂温克旗包商村镇银行申请注册资本的变更事宜，注册资本由原来的500万元增加至3000万元，现注册资本金8000万。是全国首家进驻少数民族自治旗的村镇银行。2010年2月8日，开设第一家分支机构巴雁支行，第二家分支机构巴彦库仁支行于2011年5月开业，之后在2013年、2014年相继开设伊敏支行和新区支行，组织结构图如下所示。



鄂温克旗包商村镇银行业务范围涉及储蓄存款、对公存款、同城、异地结算，以及各类个人、农牧户、小企业贷款业务。贷款品种包括：“乐享现贷”系列的个人贷款、“吉祥三宝”系列的“那日牧场”（即农牧民授信贷款“一次授信、周转使用、随用随借”）、“呼和牧场”（即农牧民草场经营权证抵押贷款“草场抵押、等级评定、长期使用”）、“乌苏牧场”（即农牧民合作经济组织贷款“风险金+合作组织贷款”）、“手牵手”系列的以“周转使用+多户联保+村委会成员担保”为信贷运行模式的农牧户联保贷款等惠农惠牧贷款、“立业宝”系列的小



企业授信贷款，贷款产品以决策链条短、审批时间快、贷款品种丰富、还款方式灵活为特色，此外，在信贷技术上采用了主发起行包商银行的微小贷款技术，在贷款利率执行上，以低于当地平均水平、低于村镇银行同行业平均水平的低利率放贷。

截止 2016 年 12 月 31 日，鄂温克包商村镇银行资产总额 103880 万元，存款总额 60824 万元（其中同业存款 22500 万元），日均存款 53337 万元；2016 年实现净利润 1307 万元。截止 2016 年 12 月 31 日，资本充足率为 14.88%，各项贷款余额 87843 万元。开业至今累计发放贷款 17101 笔、243952 万元，平均单笔贷款 14 万元，涉农（牧）比例 82.87%，直接地为 14021 户农牧户提供了金融服务，间接受益牧民达 16112 人。

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。鄂温克旗包商村镇银行在设定贷款利率时，参照当地农信社的标准，略微调低了贷款利率，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。鄂温克旗包商村镇银行在客户筛选时关注客户的还款能力以及信用记录，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。鄂温克旗包商村镇银行可以免费从当地中国人民银行分行获得潜在客户的征信记录。而且每次在查询客户征信记录前，鄂温克旗包商村镇银行都会和客户签订一个书面的委托协议。

3. 机构内部因素

鄂温克旗包商村镇银行立足“草根”定位，以做中国最好牧业信贷机构为愿景，探索符合牧民需求的金融服务新模式，支持牧区建设，促进牧业繁荣，引导牧民致富，践行社会责任。鄂温克旗包商村镇银行实施“马背



银行”战略，选拔 8 名骑术精湛的男女青年员工组成马队，在业务宣传、当地及本行重要民俗文化活动上表演，表达了员工贴近牧民的思想，表达了全体员工扎根草原、建设牧区、服务牧民的决心。

鄂温克旗包商村镇银行积极探索符合自身特色的文化建设模式，培育草原特色企业精神，塑造“塔拉”品牌形象，“塔拉”是蒙古语草原的意思，融贯到银行理念、战略、定位、团队、产品、服务等各方面。“第一牧贷”、“马背银行”、“塔拉”金融三个品牌已向国家商标局提交注册申请。鄂温克旗包商村镇银行还自主创作了行歌《草原上的雄鹰》，从行长到员工人人会唱；组建了以展示员工风采、传播草原文化、凝聚团队精神为主旨的员工民族歌舞艺术团体——“塔拉小舞台”，排练了蒙古族长调、顶碗舞等十余个节目，在行内外活动中表演；组建了以促进民族和谐相处、弘扬多彩民族文化为目的的员工民族服饰展示队，经过选拔的十位优秀青年员工身着统一定制的、自己民族服饰构建了一幅民族大团结的精美画卷；成立了以探索总结牧区微金融应用理论为目的的草根学术社团——“塔拉微金融学社”；目前已发展社员 61 名，从董事长到员工，只要有研究能力就能加入。

鄂温克旗包商村镇银行开设了以培训、教育全体员工为主旨的“塔拉大讲堂”，借助外部资源，定期开展各类专题讲座，先后邀请到中国小额信贷之父、社科院杜晓山教授，社科院金融所刘煜辉教授，中国农业大学金融学教授何广文等知名学者做专题讲座；开办了专属于自己的网站，成为银行向员工、客户、社会各界传播文化、发布信息的重要平台，成为外部了解银行的一扇重要窗口。鄂温克旗包商村镇银行还通过开展丰富多彩的文体活动，提升员工的身体素质。

此外，鄂温克旗包商村镇银行十分重视消费者权益保护工作，积极推进业务促进经济社会发展的同时，推广绿色信贷、支持环保、救助弱势群体、为供应商、客户、员工营造公平竞争环境等方面均付出积极的实际行动并取得显著效果。2012 年，改行在国内小型农村金融机构率先发布《社会责任报告》，表达了银行勇担社会责任的态度和做负责人企业公民的追求。

财务绩效

鄂温克旗包商村镇银行一直贯彻拖欠零容忍政策，贷款至今未出现拖欠、违约和注销。鄂温克旗包商村镇银行从 2011 年开始实现盈利。

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	7,891	7,530	6,404	4,884	3,045	1,693
贷款总余额	878,430,000	757,510,000	554,370,000	411,960,000	221,630,000	114,970,000
风险贷款率	1.98%	2.2%	0.84%	0.48%	0	0
贷款注销率	0	0	0	0	0	0

经营费用/平均 贷款总余额	4.01%	4.75%	5.96%	6.58%	6.39%	6.51%
资产回报率	1.36%	1.22%	1.72%	1.31%	0.91%	1.03%
净资产回报率	11.57%	10.26%	18.63%	19.51%	10.40%	8.13%

数据来源：鄂温克旗包商村镇银行

4. 行业道德与行为规则

鄂温克旗包商村镇银行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。	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。	5	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。	5	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。	3	0.08
总分	4.7	

小结

鄂温克旗包商村镇银行在实施防止过度负债原则方面达到较好实践，其中两个核心指标和三个非核心指标都获得满分。鄂温克旗包商村镇银行在员工培训时强调对客户还款能力的分析，特别是现金流分析，而且还设定了可接受的债务限额，此外，鄂温克旗包商村镇银行还通过查询征信记录和交叉检验全方位了解客户的信贷记录。为了满足不同客户的需求，鄂温克旗包商村镇银行提供灵活多样的产品。在对信贷员的考核中，鄂温克

旗包商村镇银行的管理层更重视贷款质量，而不仅仅是贷款量的增长。建议对过度负债做出明确界定，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：鄂温克旗包商村镇银行从中国人民银行查询潜在客户的征信信息，定期监控贷款质量。如果客户有其他贷款，并且超过其负债能力，鄂温克旗包商村镇银行将拒绝向其贷款；鄂温克旗包商村镇银行于 2016 年年底接入征信系统，同时在贷款调查时期，通过小贷公司平台贷款查询、全国法院被执行人信息查询网等多渠道核实借款人债务状况，防止借款人过度负债。
- 指标 2—适宜的产品：鄂温克旗包商村镇银行的贷款产品灵活多样，服务各类客户，包括农户、牧民、职工、小企业主、经济合作社等；信贷员对客户的收入支出进行现金流分析，确保其还款能力和负债能力。
- 指标 3—还款能力评估：鄂温克旗包商村镇银行的信贷管理办法中详细地阐述了如何通过核算客户的净收入、现金流和查询信贷历史等开展客户还款能力与负债能力的评估；对信贷员进行相关培训；贷款担保不是贷款审批的唯一考虑因素。
- 指标 4—债务限额规定：鄂温克旗包商村镇银行的信贷管理办法中规定了可接受的债务限额，如不超过客户净收入的 70%，这是根据丰富的历史经验确定的比例；鄂温克旗包商村镇银行从当地人民银行分行的征信系统中查询客户信贷历史。
- 指标 5—信贷记录验证：鄂温克旗包商村镇银行的信贷管理办法中规定查询潜在客户的征信记录，如果没有记录，则通过查询内部记录或询问邻居、亲属、朋友等进行交叉检验客户的信用记录。
- 指标 6—重视贷款质量：鄂温克旗包商村镇银行的激励机制相比贷款增长，更重视贷款的质量；业务部的绩效考核办法阐述了生产率指标和绩效奖金的计算公式；鄂温克旗包商村镇银行实行拖欠零容忍政策，任何逾期都会扣减绩效奖金，甚至为零；并制定不良贷款责任认定办法。
- 指标 7—内部稽核：鄂温克旗包商村镇银行的内审部审核信贷员的合规操作；对于超权限放款等行为有处罚措施，并对前十大户发放额度进行警示和限制。

挑战和建议

- 指标 1—监控借款人过度负债状况：鄂温克旗包商村镇银行应该明确定义过度负债；鄂温克旗包商村镇银行应定期监控客户的负债状况，提升监控客户债务水平的意识；董事会应重视过度负债的重要性以及其对于客户和银行可能带来的潜在风险。
- 指标 7—内部稽核：内审部应更加重视过度负债对于客户和银行的潜在影响；对于客户债务水平、放款实践的核查应纳入内审职责，如通过不定期入户走访客户的方式开展。

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

鄂温克旗包商村镇银行在实施信息公开透明原则方面达到最佳实践，所有指标都获得满分。鄂温克旗包商村镇银行贷款产品的宣传单使用蒙汉两种语言，对于那些听不懂汉语的潜在客户，还专门聘请蒙语翻译进行宣传。鄂温克旗包商村镇银行的新老员工都接受定期的培训，让他们学会与客户进行有效的沟通。鄂温克旗包商

村镇银行的贷款合同详细地描述了所有贷款信息。最新的宣传单经过了两次修改，由于人民银行多次调整基准利率以及鄂温克旗包商村镇银行推出的贷款品种执行差别化利率，因此在贷款产品宣传单上未标注利率，但是，鄂温克旗包商村镇银行员工主动向客户提供详细的完整信息。

机构优势

- 指标 1—贷款价格、条款等信息披露：鄂温克旗包商村镇银行信贷员在销售产品前一对一地向客户解释贷款价格和条款；产品宣传单用蒙汉两种语言列出贷款产品的基本特征，有时还聘请蒙语翻译向客户宣传；设置蒙语窗口、制式文件均为双语版本。
- 指标 2—培训员工如何与客户交流：鄂温克旗包商村镇银行新员工接受三个月培训，现有员工每周接受培训，让他们掌握与客户沟通的技巧；信贷员使用当地语言与客户交流；产品宣传材料也是使用两种语言；对客户开展金融教育。
- 指标 3—信息披露渠道的多样性：鄂温克旗包商村镇银行利用多种渠道宣传贷款产品，如推介会、宣传单、电视广告和政府网站、已具有自己的网站并嵌入业务宣传、利用微信平台营销宣传。
- 指标 4—成本披露：中国没有诚信借贷法，但是，鄂温克旗包商村镇银行向客户提供其应支付的全部贷款利息的信息，并在贷款合同中列明；因为鄂温克旗包商村镇银行不收取任何其他费用，利息的计算非常简单明了。
- 指标 5—贷款合同与收款实践披露：鄂温克旗包商村镇银行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。在签合同前，向客户详细说明收款方式。
- 指标 6—给足客户时间阅读合同：鄂温克旗包商村镇银行要求客户到银行签订合同，给客户足够的时间阅读产品条款，并鼓励就不明白的地方提问。
- 指标 7—准确、及时的账户信息：鄂温克旗包商村镇银行定期向客户发送短信，提醒还款信息；客户可以通过短信和电话随时联系信贷员询问还款信息。

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

鄂温克旗包商村镇银行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。鄂温克旗包商村镇银行的定价政策比较合理。从鄂温克旗包商村镇银行的经营业绩来看，在开业的第二年就实现了盈利，并稳步增长。

机构优势

- 指标 1—具有竞争力的非补贴定价：鄂温克旗包商村镇银行的利率比农信社低，很有竞争力，是非补贴的。客户表示不会从农信社和小额贷款公司贷款，因为它们的利率高。
- 指标 2—价格不归因于效率低下：鄂温克旗包商村镇银行致力于实现规模经济，发放贷款的成本较高，但是利率设定地比较低。



- 指标 3—合理的收益：尽管收取的利率较低，鄂温克旗包商村镇银行从开业的第二年就实现了盈利。
- 指标 4—利润再投资使客户受益：鄂温克旗包商村镇银行因所处地理位置的特殊性，即地广人稀的区域特色，为了更好地服务于农牧民，提高工作效率，最高效的将贷款发放到农牧户手中，鄂温克旗包商村镇银行将利润用于交通工具的不断更新，同时，还用于加强金融知识的宣传，鄂温克旗包商村镇银行全体员工定期将金融知识印发成册，下发到农牧民手中，从而提高服务质量。
- 指标 5—不收取过高罚金或费用：鄂温克旗包商村镇银行对于提前还款和销户不进行惩罚。

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。	5	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。	5	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	5	

小结

鄂温克旗包商村镇银行在实施贷款回收合规原则方面达到最佳实践，所有指标都获得满分。鄂温克旗包商村镇银行制定了不良贷款清收办法，详细规定了清收流程和信贷员的行为规范，并对员工进行定期培训。鄂温克旗包商村镇银行的信贷管理办法对可接受与不可接受的抵押物以及贷款重置做出了明确规定。鄂温克旗包商村镇银行的激励机制中规定一旦客户投诉信贷员，将免除该信贷员的绩效奖金。

机构优势

- 指标 1—制度规定的收款实践：鄂温克旗包商村镇银行制定了不良贷款清收办法，详细规定了清收流程和行为。
- 指标 2—员工与第三方培训：鄂温克旗包商村镇银行员工每周接受相关培训。

- 指标 3—不合规行为的披露和处罚：鄂温克旗包商村镇银行的激励机制规定一旦有针对信贷员的投诉，将免除信贷员的绩效奖金；员工接受了相关培训。
- 指标 4—可接受的抵押政策：鄂温克旗包商村镇银行的信贷管理办法明确规定了不可接受的抵押物，如不接受面积在 80 平方米以下的自住房和可能影响正常经营的财产，草场使用权价值按照较低价值进行抵押（一旦执行，剩余价值可归还客户，维持生活）等。
- 指标 5—重置政策和流程：鄂温克旗包商村镇银行的信贷管理办法规定了重置政策，并严格由审贷委员会审批。

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。	3	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。	4	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。	5	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。	3	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。	1	0.1
总分	3.7	

小结

鄂温克旗包商村镇银行在实施员工职业道德原则方面接近较好实践，四个非核心指标获得满分。鄂温克旗包商村镇银行管理层非常重视员工职业道德和操守的提升，为员工提供了许多培训，不过，鄂温克旗包商村镇银行需要将管理层普遍认同的核心价值观纳入制度，并贯彻落实到日常工作中，同时，加强内审部门相应的稽核职能。

机构优势

- 指标 1—重视和奖励的行为：鄂温克旗包商村镇银行管理层重视高标准的道德行为和客户服务；员工接受行为准则的培训，严禁“吃拿卡要”行为，一旦发现将受到严肃处理。
- 指标 2—道德准则：鄂温克旗包商村镇银行的员工道德准则反映了机构价值观和职业操守。
- 指标 3—董事会审批、员工执行：鄂温克旗包商村镇银行董事会审核通过道德准则，并写进了员工守则。
- 指标 4—可接受与不可接受的行为和处罚：鄂温克旗包商村镇银行对于员工的任何欺诈、腐败和不当行为采取零容忍态度，一旦发现，扣除所有绩效奖金；劳动合同规定了解聘条件。
- 指标 5—人力资源实践：鄂温克旗包商村镇银行管理层通过培训和沟通强化员工道德素质。
- 指标 6—员工培训：鄂温克旗包商村镇银行对新老员工进行 2-3 小时的道德和行为准则培训。
- 指标 7—绩效评估考核职业操守：鄂温克旗包商村镇银行对于出现不当行为的员工，免除其绩效奖金；年度绩效考核涵盖员工道德行为方面的核心绩效指标。
- 指标 8—对待客户不恰当行为的稽核系统：鄂温克旗包商村镇银行没有稽核。

挑战和建议

- 指标 1—重视和奖励的行为：鄂温克旗包商村镇银行应将机构的核心价值观（忠诚、和谐、诚信、创新）、宗旨、愿景等固化和可视化，得到员工一致的理解和认可；应根据这些核心价值观对员工进行指导和评估，纳入激励机制。
- 指标 3—董事会审批、员工执行：鄂温克旗包商村镇银行董事会应定期回顾道德准则，如两年一次。
- 指标 5—人力资源实践：鄂温克旗包商村镇银行应清晰地定义其核心价值观并给每一个设定关键指标，从而让新老员工可以衡量是否与机构的价值观相契合。
- 指标 8—对待客户不恰当行为的稽核系统：鄂温克旗包商村镇银行内审部应将走访客户核查信贷员的欺诈、腐败和不当行为纳入职责范围。

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。	5	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）	5	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。	5	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。	1	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。	4	0.12
总分	4.4	

小结

鄂温克旗包商村镇银行在实施客户投诉机制原则方面接近最佳实践，一个核心指标和三个非核心指标获得满分。鄂温克旗包商村镇银行制定了客户意见处理制度，详细规定了客户投诉的处理方式和流程以及如何利用投诉信息。客户可以通过投诉电话和投诉簿等方式进行投诉。鉴于鄂温克旗包商村镇银行开业两年来还未收到一例投诉，内审部门没有实际监控投诉的处理，不过，建议将其纳入内审部的职能。

机构优势

- 指标 1—书面投诉政策：鄂温克旗包商村镇银行的客户意见处理制度规定在 2-3 天内处理客户投诉。
- 指标 2—积极的处理流程：鄂温克旗包商村镇银行制定了客户意见处理制度；客户可以通过投诉电话和投诉意见簿进行投诉；行政事务部经理主要负责客户投诉。
- 指标 3—解决方案监控系统：鄂温克旗包商村镇银行信贷员告知客户如何进行投诉。
- 指标 4—员工培训：鄂温克旗包商村镇银行行政事务部负责客户投诉，该部门的四位员工接受了相关培训。

- 指标 5—解决方案和处理过程的监控系统：鄂温克旗包商村镇银行由于从未发生过投诉事件，所有没有对投诉的处理进行监控。而且，在内审部的职责中不包括这一职能。
- 指标 6—反馈信息的运用：鄂温克旗包商村镇银行客户意见处理制度规定了如何利用投诉信息。

挑战和建议

- 指标 5—解决方案和处理过程的监控系统：鄂温克旗包商村镇银行：内审部门应监控投诉的处理并纳入其职责范围。
- 指标 6—反馈信息的运用：鄂温克旗包商村镇银行应鼓励客户利用投诉机制来帮助机构改善产品和服务。

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。	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。	3	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	4.3	

小结

鄂温克旗包商村镇银行在实施客户隐私保护原则方面达到较好实践，一个核心指标和一个非核心指标获得满分。鄂温克旗包商村镇银行制定了客户信息收集、处理、发布等方面的制度，对信息的获取也有分级授权，在查询客户征信记录前与客户签订书面的委托协议，建议制度中应具体规定哪些信息可以使用以及如何使用，除事先征得客户口头同意外，还应签订书面协议。

机构优势

- 指标 1—书面客户隐私保护政策：鄂温克旗包商村镇银行制定了如何收集、处理、使用和发布客户信息的制度。
- 指标 2—安保系统和员工培训：鄂温克旗包商村镇银行设定了获取信息的分级授权。



- 指标 3—客户的理解和认同：鄂温克旗包商村镇银行在使用客户信息前，征得客户同意，并告知如何使用客户信息。
- 指标 4—客户书面同意：鄂温克旗包商村镇银行在查询征信记录前与客户签订书面授权书。
- 指标 5—客户教育：鄂温克旗包商村镇银行信贷员告知客户如何保护个人信息安全。

挑战和建议

- 指标 1—书面客户隐私保护政策：此制度应该更加详细地阐明客户的哪些信息可以使用以及可以与谁分享客户信息等。
- 指标 2—安保系统和员工培训：内审部应定期检查客户资料和机构信息系统的安全性。
- 指标 4—客户书面同意：鄂温克旗包商村镇银行在使用客户其他信息时，也应签订书面协议。