

2023 年消费者权益保护考试试题

- 1、盲人客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬进入银行营业网点办理业务时，网点工作人员应()
A、拒绝携带宠物进出营业网点，并做好解释工作
B、妥善做好接待，保障网点的正常营业秩序 (一)
C、引导盲人办理业务，导盲犬由保安看管
D、将导盲犬与网点客户隔离后，引导盲人办理业务
- 2、会员银行应建立对残障人士服务应急处理机制。针对残障人士制定 O 应急预案或应急处理措施。O
A、信贷业务
B、柜面业务 (一)
C、理财业务
D、代理保险业务
- 3、有残障人士窗口的银行网点应安放键盘式密码输入器，便于()客户使用。O
A、听力障碍
B、视力障碍；
C、肢体障碍
D、书写障碍
- 4、分行应实行客户投诉管理” (广。O
A、主管负责制
B、一把手负责制， IA)
C、分管领导负责制
D、支行行长负责制
- 5、对于事实清楚、争议情况简单的普通投诉，应当自收到投诉之日起()日内作出处

理决定并告知投诉人。○

A、7

B、10

C、15（正确答案）

D、30

6、客户对分、支行投诉处理结果有异议，可在收到投诉处理决定之日起0日内向其上一级机构提出书面核查需求。○

A、7

B、15

Cs30（正确答案）

D、60

7、向其上一级机构提出书面核查需求。○

A、介绍国家金融政策法规，提高社会公众合法合规意识

B、大力推介、宣传银行产品和服务，吸引客户取得良好营销效果“发”

C、宣传银行卡、电子银行等常用银行产品和服务使用注意事项，引导社会公众正确使用银行产品和服务

D、推广银行无障碍设施和服务政策，提高特殊群体使用银行服务的程度

8、除集中宣教活动外，鼓励各分行每年至少开展（）除业务营销和服务以外的自主公益性金融知识普及活动，包括但不限于针对农民、残障人士、下岗失业者、创新创业人群、老年人等特殊群体的金融知识普及和宣传教育活动。○

A、1次

B、2次

C、3次

D、4次

9、建立完善消费者适当性管理机制，对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理，开

展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力测评，将()提供给合适的消费者。()

- A、1次
- B、2次
- C、3次
- D、4次

10、建立完善销售行为可回溯管理机制，对产品和服务销售过程进行记录和保存，利用现代信息技术，提升可回溯管理便捷性，实现关键环节 0、重要信息 0、问题责任()。O

- A、可回溯、可查询、可确认!
- B、可查询、可回溯、可确认
- C、可确认、可查询、可回溯
- D、可回溯、可确认、可查询

Ik建立完善 0,对涉及消费者权益的合作事项，设定合作机构准入和退出标准，并加强对合作机构的持续管理。()、问题责任()。O

- A、合作机构黑名单机制
- B、合作机构名单管理机制
- C、合作机构管理机制
- D、合作机构准入退出机制

12、产品和服务相关专业部门应有效落实国家有关规定以及我行相关行为规范和操作准则，优化产品设计，对()履行风险评估和审批程序，充分评估客户可能承担的风险，准确评定产品风险等级。O

- A、新产品 I]
- B、新流程
- C、新制度
- D、新系统

13、以显著方式向消费者披露产品和服务的性质、利息、收益、费用、费率、主要风险、违约责任、免责条款等可能消费者重大决策的关键信息。贷款类产品应当明示（）。○

- A、利率
- B、日利率
- C、基准利率
- D、年化利率十一)

14、组织开展（）工作，并根据调查结果、监管机构要求及市场变化，不断改进产品、服务存在的缺陷。○

- A、消保审查
- B、客户满意度调查(-)
- C、产品和服务调查
- D、客户投诉调查

15、总行设立○,由行长任主任（可根据实际工作需要，由主任指派高级管理人员负责相关工作）。○

- A、消费者权益保护工作（事务）委员会一)
- B、消费者权益保护委员会
- C、董事会消费者权益保护委员会
- D、董事会消费者权益保护工作（事务）委员会

16、经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，（）。○

- A、可以出售或者向他人提供
- B、不得以书面形式向他人提供
- C、不得泄露、出售或者非法向他人提供 I
- D、不得向过多的人提供

17、消费者权益保护专职或牵头管理部门对送审事项及相关送审文件涉消费者权益的合法性与有效性提出的消保审查意见，以及作出的风险提示，送审部门应当（）（）

- A、酌情采纳
- B、进行完善
- C、予以采纳
- D、知晓

18、消费者金融信息，是指我行在开展业务或者其他合法渠道处理消费者信息时，以电子(如支付系统、征信系统、消费者管理系统以及其他系统等)或者其他方式获取、记录、加工、保存的，能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的以下各种信息，以下包括()()

- A、消费者身份信息
- B、消费者鉴别信息
- C、消费者金融交易信息
- D、以上全部

19、如消费者不能或者拒绝提供必要信息，致使我行无法履行反洗钱义务的，各单位可以根据()的相关规定对其金融活动采取限制性措施；确有必要时，各单位可以依法拒绝提供金融产品或者服务。O

- A、《中华人民共和国银行业监督管理法》
- B、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》
- C、《中华人民共和国反洗钱法》(i-)
- D、以上均不正确

20、总行办公室消费者权益保护部是消费者权益保护工作职能部门，具备开展相关工作的()。O

- A、自主性、权威性和全面性
- B、权威性、专业性和高效性
- C、独立性、权威性和专业性
- D、独立性、全面性和专业性

21、在()中应明确约定信息披露的方式,确保消费者及时获取相应的信息。○

A、产品和服务销售文件,-X-)

B、产品说明书

C、风险揭示书

D、服务协议

22、在0中应明确约定信息披露的方式,确保消费者及时获取相应的信息。○

A、3年

B、5年

C、2年

D、4年

23、银行、支付机构应当建立健全金融消费者权益保护的各项内控制度,包括()。○

A、金融知识普及和金融消费者教育制度、金融消费者权益保护工作考核评价制度

B、金融产品和服务信息披露、查询制度、金融消费者风险等级评估制度

C、金融消费者投诉处理制度、金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究制度

D、以上全部,

24、银行、支付机构应当每年至少开展一次金融消费者权益保护专题培训,培训对象应当0。○

A、全面覆盖业务人员

B、全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员及新入职人员(

C、全面覆盖中高级管理人员

D、全面覆盖机关部门办事人员及分支机构业务人员

25、银行、支付机构在进行营销活动时,可以有列行为()。○

A、虚假、欺诈、隐瞒或者引人误解的宣传

B、明示或者暗示保本、无风险或者保收益等,对非保本投资型金融产品的未来效果、

收益或者相关情况作出保证性承诺

C、对业绩或者产品收益等的广泛宣传

D、引用不真实、不准确的数据和资料或者隐瞒限制条件等，对过往业绩或者产品收益进行夸大表述

26、银行、支付机构在提供金融产品或者服务的过程中，（）要求金融消费者购买、使用协议中未作明确要求的产品或者服务。（）

A、不得通过附加限制性条件的方式

B、可以通过附加限制性条件的方式

C、经总行审批后可以通过附加限制性条件的方式

D、经分行审批后可以通过附加限制性条件的方式

27、对存在侵害金融消费者合法权益问题或者隐患的格式条款和服务协议文本，银行、支付机构应当（）。○

A、偶尔进行清理

B、及时进行修订或者清理（川：硝？；案）

C、在监管检查前进行清理

D、在引发舆情事件后进行清理

28、银行、支付机构应当制定年度金融知识普及与金融消费者教育工作计划，结合自身特点开展日常性金融知识普及与金融消费者教育活动，积极参与中国人民银行及其分支机构组织的金融知识普及活动。银行、支付机构（）。○

A、不得以营销金融产品或者服务替代金融知识普及与金融消费者教育

B、可以将个别金融产品和服务的营销作为金融知识普及与金融消费者教育主题

C、可以结合个人金融产品营销开展特色金融知识普及活动

D、可以以营销个别金融产品和服务替代金融知识普及与金融消费者教育

29、银行、支付机构在进行营销宣传活动时，不得有下列哪些行为○。○

A、通过足以引起金融消费者注意的文字、符号、字体、颜色等特别标识对限制金融消费者权利和加重金融消费者义务的事项进行说明

B、通过视频、音频方式开展金融营销宣传活动的，应当采取能够使金融消费者足够注

意和易于接收理解的适当形式披露告知警示、免责类信息

C、对影响消费者决策的关键信息，遵循简明性和易得性，用规范、标准化的格式进行披露

D、从业人员自行编发或转载未经我行审核的金融营销宣传信息(

30、银行保险机构在告知投诉人处理决定的同时，应当说明()。○

A、对消费投诉内容的核实情况

B、作出决定的有关依据和理由

C、投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径

D、以上全部

31、银行保险监督管理机构的消费投诉处理监督管理部门应当自收到辖区内消费投诉之日起()个工作日内，将消费投诉转送被投诉银行保险机构并告知投诉人，投诉人无法联系的除外。○

A、3个

B、5个

C、7个(正确省

D、以上均不正确

32、商业银行理财产品宣传材料应在醒目位置提示消费者()。○

A、产品有风险，极端情况下有损失本金的可能

B、本人已经阅读风险揭示，愿意承担投资风险

C、本产品解除合同时，仅退还相应现金价值

D、理财非存款、产品有风险、投资须谨慎 I(1)

33、银行消费者对其基本信息和财务信息不被银行非相关人员知悉，不被非法定机构和任何单位与个人查询或传播的权利是指()。○

A、选择权

B、公平交易权

C、知情权

D、隐私权(正确答案)

34、银行必须以明确的格式、内容、语言，对其提供的产品或服务，向消费者进行充分的信息披露和风险揭示，这体现了银行对消费者的哪方面的义务()。○

A、遵守相关法律

B、交易信息公开(.k 正确答案)

C、妥善处理客户要求

D、交易有凭有据

35、银行从业人员应树立保密观念，增强保密意识，严格遵守保密法规，自觉履行保密责任，这体现了银行从业人员的什么行为规范()。○

As 自觉保密 Z)

B、交易信息公开

C、妥善处理客户要求

D、保护消费者信息

36、所有消保突发事件(包括先兆、隐患)均需在事发()小时内报告至总行事发条线消保应急处置工作小组和总行消保应急处置领导小组办公室，事发()小时内书面报告。特别重大、非常敏感的消保突发事件发生以后，事发单位应立即以最快方式报告并提交书面材料，同时()小时内书面报告详细信息。()

A、半、2、2(1: 正确答案)

B、1、2、2

C、半、3、3

D、1、3、3

37、董事会对○履行消费者权益保护职责情况进行监督，对相关工作进行审议，包括但不限于年度消费者权益保护工作计划、开展情况、重大事项、信息披露等，并形成相关决议。○

A、消费者权益保护职能部门

V/- |

C、监事会

D、全行

38、检查结束后，原则上()个工作日内，检查单位应根据检查记录底稿下发检查通报，检查通报应包括检查组织情况、发现问题、整改建议等内容；被检查单位在收到检查通报后，()个工作日内提交整改报告。○

A、30,30

B、20,20

C、20,30

D、30,20
39、重大消费投诉包括但不限于：因重大自然灾害、安全事故、公共卫生事件等引发的消费投诉；()名以上投诉人采取面谈方式提出共同消费投诉的群体性投诉；中国银保监会及其派出机构认定的其他重大消费投诉等。○

A、10

B、20

C、30

D、40

40、银行保险机构应当建立消费者适当性管理机制，对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理，开展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力○（）

A、测评【：确答票）

B、监测

C、监督

D、测试

41、银行保险机构应当按照相关规定建立销售行为可回溯管理机制，对产品和服务销售过程进行○○

A、监测

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/667044102035006036>