

消费者权益保护知识测试题库与答案

1、人民银行（）对接入机构全员征信合规教育轮训情况、征信内控问责情况以及征信法规制度遵守情况进行现场执法检查。

- A、随机
- B、定期
- C、每季度
- D、每半年

答案：A

2、一位衣着极其普通的消费者逛某服装商场，看中标价1万元的一套西服，要求试穿。售货员不仅拒绝，还对其冷嘲热讽，售货员这种行为违反了（）。

- A、依法或者依约履行义务的义务
- B、提供商品和服务真实信息的义务
- C、不得侵犯消费者人格尊严权利的义务
- D、“三包”的义务

答案：C

3、银行保险机构要制定（），切实加强突发事件状态下老年客户的服务保障。

- A、突发事件处理制度
- B、老年人服务制度
- C、应急服务预案
- D、投诉处理制度

答案：C

4、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）规定，银行、支付机构未建立以分级授权为核心的消费者金融信息使用管理制度，或者未严格落实信息使用授权审批程序的，应当（）。

- A、依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定予以处罚
- B、根据情形单处或者并处警告、处以五千元以上三万元以下罚款
- C、根据情形单处警告、处以五千元以上三万元以下罚款
- D、根据情形单处警告、处以六千元以上五万元以下罚款

答案：A

5、在不良信息保存期限内，信息主体可以对不良信息作出说明，征信机构应当予以（）。

- A、删除
- B、记载
- C、备案

D、修改

答案：B

6、征信机构对个人不良信息的保存期限，自不良行为或者时间终止之日起为（）年；超过（）年的，应当予以删除。

A、3

B、5

C、7

D、10

答案：B

7、根据“（）”原则分配各类、各级用户的权限，严格用户权限设置，将用户权限控制在业务需要的最小范围内。

A、最大授权

B、合适授权

C、最小授权

答案：C

8、《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中提出要银行业金融机构要以保障银行业消费者（）为核心要义来构建消费者权益保护工作机制。

A、五项权益

B、六项权益

C、八项权益

D、九项权益

答案：C

9、征信机构或者信息提供者收到异议，应当按照国务院征信业监督管理部门的规定对相关信息作出存在异议的标注，自收到异议之日起（）日内进行核查和处理，并将结果书面答复异议人。

A、10

B、15

C、20

D、30

答案：C

10、发生征信信息安全风险事件的，应立即上报相关情况。全国性接入机构的总行应于每月初（）日内将上月情况报送人民银行征信管理局。

A、5

B、10

C、 15

D、 30

答案： B

11、境外征信机构在境内经营征信业务，应当经（）批准。

A、 人民银行

B、 征信中心

C、 派出机构

D、 国务院征信业监督管理部门

答案： D

12、未经国务院征信业监督管理部门批准，擅自设立经营个人征信业务的征信机构或者从事个人征信业务活动的，由国务院征信业监督管理部门予以取缔，没收违法所得，并处（）的罚款。

A、 1 万以上 5 万以下

B、 1 万以上 10 万以下

C、 5 万以上 10 万以下

D、 5 万以上 50 万以下

答案： D

13、生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的，处以（）经济处罚。

A、 一倍以上十倍以下

B、 一倍以上五倍以下

C、 五万元以上五十万元以下

D、 五万元以上二十万元以下

答案： A

14、人民银行对非现场监管涉及内容的（），将通过现场执法检查予以确认。

A、 合法性

B、 合规性

C、 完整性

D、 真实性

答案： D

15、商业银行的营业时间应当方便客户，并予以公告。商业银行应当在公告的营业时间内营业，不得擅自停止营业或者（）营业时间。

A、 增加

B、 停止

C、缩短

D、加长

答案：C

16、银行保险机构应明确（）名高级管理人员分管消费者权益保护工作。

A、一名

B、二名

C、三名

D、四名

答案：A

17、商业银行的行为尚不构成犯罪的，对直接负责的董事、高级管理人员和其他直接责任人员，给予警告，处（）罚款。

A、五万元以上十万元以下

B、五万元以上二十万元以下

C、五万元以上三十万元以下

D、五万元以上五十万元以下

答案：D

18、设立经营个人征信业务的征信机构，应当符合《中华人民共和国公司法》规定的公司设立条件和下列条件，并经国务院征信业监督管理部门批准，注册资本不得少于（）。

A、3000 万

B、5000 万

C、1 亿

D、5 亿

答案：B

19、要加强访问控制，为自助查询机单独划分网段，根据工作时间和查询需要，合理设置自助查询机自动（）时间。

A、重启

B、关机

C、开机

D、更新

答案：B

20、监事会应对（）开展消费者权益保护工作履职情况进行监督。

A、董事会、高级管理层

B、董事会、股东大会

C、高级管理层、监事会

D、监事会、股东大会

答案：A

21、下列选项中，关于国务院办公厅印发的《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（以下简称《意见》）的说法错误的是（）。

A、《意见》对我国进一步加强金融消费者权益保护、提升金融消费者信心、促进金融市场健康运行、维护国家金融稳定、实现全面建成小康社会战略目标具有重要意义。

B、《意见》指出，要坚持市场化和法制化原则，坚持全面监管与行为监管相结合，建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，防范和化解金融风险，促进金融业持续健康发展。

C、《意见》明确，金融管理部门要按照职责分工，切实做好各自职责范围内金融消费者权益保护工作。

D、《意见》提出，要健全金融消费者权益保护机制，明确金融机构在金融消费者保护方面的行为规范，保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权。

答案：B

22、《中国人民银行中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知（银发〔2018〕243号）》提出，系统应满足的要求不包括（）。

A、投诉受理与处理信息的实时更新

B、投诉受理与处理过程的全程留痕

C、投诉受理与处理过程的全程录音

D、投诉信息的查询、检索、汇总、分析和报表生成等功能

答案：C

23、经营者向消费者提供的商品质次价高、短斤少两，侵害了消费者的（）。

A、安全权

B、知情权

C、公平交易权

D、自主选择权

答案：B

24、在中国境内收集的个人金融信息的储存、处理和（）应当在中国境内进行。

A、分析

B、分辨

C、辨别

D、变化

答案：A

25、金融机构在采购征信自助查询机时，应完善合同内容，明确设备提供商的（）。

A、主体责任

B、完善责任

C、保密责任

D、主要责任

答案：C

26、银行业金融机构发生个人金融信息泄露事件的，或银行业金融机构的上级机构发现下级机构有违反规定对外提供个人金融信息及其他违反本通知行为的，应当在事件发生之日或发现下级机构违规行为之日起（）个工作日内将相关情况及初步处理意见报告中国人民银行当地分支机构。

A、1

B、3

C、5

D、7

答案：D

27、消费者权益保护法的立法宗旨不包括（）。

A、保护消费者的合法权益

B、维护社会经济秩序

C、促进社会主义市场经济健康发展

D、提高商品质量和服务水平

答案：D

28、银行保险机构应当自收到消费投诉之日起（）日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可以延长至（）日。

A、5,10

B、10,15

C、15,20

D、15,30

答案：D

29、经营者提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的，可以根据情节单处或者并处警告，没收违法所得，处以违法所得（）罚款，没有违法所得的处以（）以下罚款。

- A、1 倍以上 5 倍以下；20 万
- B、1 倍以上 5 倍以下；50 万
- C、1 倍以上 10 倍以下；20 万
- D、1 倍以上 10 倍以下；50 万

答案：D

30、被投诉机构对投诉处理结果无异议的，应当在收到处理决定之日起（）按照处理意见进行整改，并将整改情况向人民银行分支机构报告。

- A、10 日内
- B、8 日内
- C、7 日内
- D、5 日内

答案：A

31、设立经营企业征信业务的征信机构备案事项发生变更的，应当自变更之日起（）日内向原备案机构办理变更备案。

- A、15
- B、20
- C、25
- D、30

答案：D

32、我国大陆地区的商业银行加强产品和服务信息披露，定期发布发售信息、产品特点、收益水平、风险提示等要素，切实保障金融消费者的（）。

- A、知情权
- B、选择权
- C、公平交易权
- D、监督权

答案：A

33、个人信用信息，包括信用卡还款情况、贷款偿还情况以及个人在经济活动中形成的，能够反映其（）状况的其他信息。

- A、信用
- B、资产
- C、负债
- D、资金

答案：A

34、银行业金融机构要加强对从业人员的培训，强化从业人员个人金融信息安全意识，防止从业人员非法使用、（）、出售个人金融信息。

- A、泄露
- B、转移
- C、出让
- D、转让

答案：A

35、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）规定，银行、支付机构应当建立以分级授权为核心的消费者金融信息使用管理制度，根据消费者金融信息的（），在不影响本机构履行反洗钱等法定义务的前提下，合理确定本机构工作人员调取信息的（），严格落实信息使用授权审批程序。

- A、必要性、敏感度及业务开展需要；范围、权限
- B、重要性、敏感度及业务开展需要；范围、程序
- C、重要性、敏感度及业务开展需要；范围、权限
- D、必要性、敏感度及业务开展需要；范围、程序

答案：C

36、查询客户征信报告后，客户授权书、身份证复印件和个人信用报告应（）。

- A、纳入信贷档案资料中统一归档保管
- B、专夹保管
- C、交由客户保管
- D、交由征信主管部门保管

答案：A

37、银行业金融机构应当自本通知印发之日起按照要求开展《投诉分类及编码》标准应用实施工作，于每季度结束后（）个工作日内向人民银行及银保监会或其当地分支机构报告《投诉分类及编码》标准应用实施进展情况，并于2019年12月31日前完成对本机构的部门、人员、制度、系统等的配置完善。

- A、10
- B、15
- C、20
- D、25

答案：B

38、银行业保险业消费投诉处理工作应当坚持依法合规、（）、标本兼治和多元化解原则。

- A、客户至上
- B、便捷高效

- C、快速处置
- D、以人为本

答案：B

39、金融机构应健全自助查询机物理设备管理，明确自助查询机管理责任主体，对设备加强维护，按流程及时（）自助查询机内部存储的征信信息。

- A、保存
- B、清理
- C、查询

答案：B

40、人民银行将根据接入机构和征信机构（含信用评级机构）的需求，推行全国征信从业人员（）制度。

- A、上岗考试
- B、合规教育

答案：B

41、应设置（）（具体标准可参照《无障碍环境建设条例》），方便行动不便的老年人进出，自助设备周围也应方便轮椅出入。

- A、无障碍服务电话
- B、无障碍通道
- C、老年人通道
- D、老年人服务电话

答案：B

42、各银行保险机构应加强调度，及时总结。定期将工作进展情况、工作亮点、存在的问题等情况形成书面报告及附表同时报送至山东银保监局或银保监分局。报送时间为每季度结束后（）日内。

- A、10
- B、15
- C、20
- D、25

答案：A

43、人民银行分支机构接到投诉后，能够当场答复是否予以受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当于接到投诉之日起（），做出是否受理的决定，并告知投诉人或代理人。

- A、1日内
- B、2日内
- C、3日内

、5 日内

答案：D

44、在中国境内收集的个人金融信息的储存、（）和分析应当在中国境内进行。

- A、处理
- B、处置
- C、放置
- D、存放

答案：A

45、金融消费者不能或者拒绝提供必要信息，致使银行、支付机构无法履行（）的，银行、支付机构可以根据《中华人民共和国反洗钱法》的相关规定对其金融活动采取限制性措施。

- A、金融诈骗义务
- B、非法集资义务
- C、征信义务
- D、反洗钱义务

答案：D

46、银行保险机构应当及时查找引发投诉事项的原因，健全完善（），切实注重消费者消费体验，提升服务水平。

- A、统计分析机制
- B、溯源整改机制
- C、定期分析机制
- D、分析整改机制

答案：B

47、经营者及其工作人员对收集的消费者（）必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。

- A、产品说明
- B、产品价格
- C、购买意向
- D、个人信息

答案：D

48、拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的，处以（）经济处罚。

- 、一倍以上十倍以下
- B、一倍以上五倍以下
- C、五万元以上五十万元以下
- D、五万元以上二十万元以下

答案：A

49、中国人民银行根据执行货币政策的需要，可以决定对商业银行贷款的数额、期限、利率和方式，但贷款的期限不得超过（）

- A、1年
- B、2年
- C、3年
- D、5年

答案：A

50、自2017年起，接入机构、人民银行分支机构查询点、备机构每（）要对本单位的征信合规情况，开展一次全面的自查自纠，自查自纠报告应于每年12月28日前报人民银行或其分支机构，报送程序和要求同上。

- A、月
- B、季
- C、半年
- D、年

答案：D

51、银行保险机构是维护消费者合法权益、处理消费投诉的责任主体，负责对本单位及其分支机构消费投诉处理工作的管理、指导和（）其分支机构妥善处理各类消费投诉。

- A、督导
- B、考核
- C、协调
- D、督促

答案：BCD

52、根据《山东银保监局解决老年人运用智能技术困难实施细则》要求，切实解决老年人运用智能技术困难工作的基本原则（）。

- A、鼓励先行，发挥典型示范作用
- B、同频跟进，学习先进机构经验作法
- C、监管引领，推动形成良好工作氛围
- D、弥补差距，建立常态化工作机制

答案：ABCD

、银行保险机构开展消费投诉处理工作应当（），充分考虑和尊重消费者的合理诉求，公平合法作出处理结论。

- A、属地管理
- B、分级负责
- C、上下联动
- D、左右协同

答案：AB

54、下列属于被保险存款的有（）。

- A、人民币存款
- B、外币存款
- C、金融机构同业存款
- D、投保机构高管人员在本投保机构的存款

答案：AB

55、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）规定，中国人民银行及其分支机构坚持（）原则，依法开展职责范围内的金融消费者权益保护工作，依法保护金融消费者合法权益。

- A、公平
- B、公开
- C、公正
- D、透明

答案：AC

56、金融机构应当重视金融消费者需求的多元性与差异性，积极支持欠发达地区和低收入群体等获得（）的基本金融产品和服务。

- A、必要
- B、全面
- C、及时
- D、贴心

答案：AC

57、客户服务主管部门需定期汇总、整理、分析辖内各农商银行客户投诉事件处理情况，形成分析报告，于每年（）前通过邮件方式报送省联社业务发展部。

- A、1212122021年1月8日
- B、1212122021年6月8日
- C、1212122021年7月8日
- D、1212122021年9月8日

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/136130024134010230>