

2023 年金融消费者权益保护法考试题库 (最新版)

一、单选题

1. 银行保险机构应当建立 ()，收到消费投诉后，应当指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实消费投诉内容，及时与投诉人沟通，积极通过协商方式解决消费纠纷。

- A、消费投诉处理责任制
- B、消费投诉处理应急制度
- C、消费投诉处理回避制度
- D、消费投诉处理限时制度

正确答案：C

2. 信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以向所在地的国务院征信业监督管理部门派出机构投诉。受理投诉的机构应当及时进行核查和处理，自受理之日起 () 内书面答复投诉人。

- A、30 日
- B、30 工作日
- C、60 日
- D、60 工作日

正确答案：A

3. 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

正确答案： D

4. 对于侵犯公民个人信息犯罪，应当综合考虑犯罪的危害程度、犯罪的违法所得数额以及被告人的前科情况、认罪悔罪态度等，依法判处有期徒刑。罚金数额一般在违法所得的（）。

- A、 一倍以上五倍以下
- B、 一倍以上三倍以下
- C、 一倍以上七倍以下
- D、 五倍

正确答案： A

5. 银行业金融机构应当依据相关法律法规、监管要求留存投诉资料，投诉办结后留存时间不少于（）年，法律法规另有规定的除外。

- A、 3 年
- B、 2 年
- C、 5 年

D、1 年

正确答案：A

6. 除法律法规及中国人民银行另有规定外，银行业金融机构不得向（）提供境内个人金融信息。

A、境内

B、国内

C、境外

D、国外

正确答案：C

7. 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、支付机构信息泄露、毁损、丢失可能对金融消费者产生其他不利影响的，应当及时告知金融消费者，并在（）以内报告银行、支付机构住所地的中国人民银行分支机构。

A、24 小时

B、36 小时

C、48 小时

D、72 小时

正确答案：D

8. 农商银行负责每月按照省联社客服系统中工单明细汇总统计报表式样，按照事件等级归档已结案投诉工单明细，形成台账，并专夹保管，保管期为（）。

A、5 年

B、4 年

C、3 年

D、2 年

正确答案：C

9. 在宣传品、出版物或者其他商品上非法使用人民币图样的，中国人民银行应当责令改正，并销毁非法使用的人民币图样，没收违法所得，并处（）罚款。

A、三千元以上五万元以下

B、五万元以下

C、一千元以上三千元以下

D、二十万元以下

正确答案：B

10. 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

正确答案：B

11. 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

正确答案：A

12. 到（ ）前，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

A、2021 年底

B、2022 年底

C、2023 年底

D、2024 年底

正确答案：B

13. 无故拖延、拒绝支付存款本金和利息的，由国务院银行业监督管理机构责令改正，有违法所得的，没收违法所得，违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足五万元的，处（ ）罚款。

A、五万元以上

B、五十万元以下

C、五万元以上五十万元以下

D、三万元以上三十万元以下

正确答案：C

14. 投诉人、被投诉机构对投诉处理结果持有异议的，可以向做出投诉处理决定的人民银行分支机构上一级机构（ ）。

- A、申请复议
- B、申请再投诉
- C、申请裁决
- D、申请上报

正确答案： A

15. 坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，做实做细为老年人服务的各项工作，切实解决老年人在运用（）方面遇到的困难。

- A、二维码
- B、银行卡
- C、智能技术
- D、手机银行

正确答案： C

16. 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

正确答案：C

17. 下列哪一项不适用于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）（）。

- A、与利率管理相关的
- B、与黄金市场管理相关的
- C、与信用卡催收相关的
- D、与外汇管理相关的

正确答案：C

18. 我国大陆地区银行消费者权益保护的工作原则中以（）为先。

- A、预防
- B、教育
- C、维权
- D、协调处置

正确答案：A

19. 金融营销宣传应当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（）。

- A、说明
- B、注明
- C、注释
- D、解释

正确答案：A

20. 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、董事会
- B、监事会
- C、股东大会
- D、高管层

正确答案：D

21. 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

正确答案：A

22. 金融机构应在接到征信中心个人异议信息核查通知起（）完成对个人异议信息的核查和回复。

- A、12 日内
- B、10 日内
- C、6 日内
- D、3 日内

正确答案：A

23. 农商银行投诉因特殊情况不能按期处理的，应在收到投诉工单（）日内向客户解释说明。

A、7 日

B、5 日

C、3 日

D、2 日

正确答案：D

24. 银行保险机构与投诉人对消费投诉（）、告知期限、告知方式等事项协商一致的，按照协商确定的内容履行。

A、处理决定

B、办理过程

C、涉及人员

D、追究情况

正确答案：A

25. （）初步建立了覆盖知情权、异议权和救济权等权益的信用信息法律保护体系。

A、宪法

B、民法通则

C、合同法

D、征信业管理条例

正确答案：D

26. 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

正确答案：C

27. 征信系统运行机构和接入机构应按（）定期向人民银行报送异常查询、违规查询、非法提供、违规使用、信用报告泄漏等征信信息安全情况统计表, 未发生征信信息安全风险事件的，应采取（）报告制度（即在表中填报“0”）。

- A、月, 零
- B、日, 零
- C、年, 零
- D、季, 零

正确答案：A

28. （）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算作重大投诉。

- A、10
- B、15
- C、20
- D、30

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/927100115153006161>