金融关联类业务用户申诉认责标准及处置流程

各省、自治区、直辖市申诉受理中心，中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国广播电视网络集团有限公司：

为践行以人民为中心的发展思想，促进各基础电信企业规范发展金融关联类业务，维护用户合法权益，结合各基础电信企业集团总部提出的整改措施，经商各基础电信企业集团总部并达成一致，制定金融关联类业务用户申诉认责标准及处置流程，请各相关单位遵照执行。

一、认责范围

符合《电信用户申诉处理办法》规定条件的用户申诉(包括正式受理和5个工作日和解的)。

二、认责标准及执行

(一)业务未按规定由集团或省公司进行审批，无审批记录，或不符合“不得影响用户个人征信”的要求

(二)业务内容、资费方案等未进行集中公示，或用户办理的业务内容与公示、宣传不一致

(三)销售的对象不符合“年龄已满22周岁、未满65周岁”的要求，或非用户本人办理

(四)捆绑销售的终端设备“未限定在智能手机、路由器等通信终端和智能手表、云电脑、VR等智能家居产品”,或虽符合上述要求，但未入库，未录入串码

(五)金融关联类业务协议未单独展示和用户签字，或涉及用户责任、限制性条款、金额等关键信息未以粗体、圈示等突出显示

(六)未提供业务办理告知书(内容涵盖分期金额、分期商品、还款方式、违约责任等关键事项),或无用户手写知悉告知书内容并签字确认的凭证

(七)无用户手持终端设备和业务告知书拍照或录像并上传系统的记录

(八)业务办理人员未获得企业金融关联业务办理的统一资格认证

(九)受理门店未设置金融业务专席、统一陈列业务告知书，业务办理渠道商未签订营销承诺书

(十)非线下办理，相关业务订单数据(合约标识、办理记录)在CRM系统中未全量留存

(十一)未履行企业承诺的“7天无理由退订”(十二)对用户投诉未及时在48小时内答复处理

各地申诉中心在责任认定后，务必标注“金融关联业务”字样，并将结果按照现有的用户申诉认责工作机制进行报送。部申诉中心及时做好相关数据监测与汇总统计。

三、相关指标及处置流程

根据申诉责任认定结果为“有责”的情况，按地市公司、省级公司两级，设置预警和整改两类指标。

地市公司：1个月内(以实际统计周期为准，下同),有责申诉达1件的，对该地市公司预警；有责申诉3件以上的，该地市公司进行整改。

省级公司：1个月内，省内有3个地市公司进行整改的，对该省级公司预警；有5个及以上地市公司进行整改的，该省级公司进行整改。

整改期为30天，在此期间由基础电信企业集团总部关闭相关下属企业的业务办理权限，暂停金融关联类业务营销和发展新用户。

注：

(1)用户申诉为恢复业务后新发展用户申诉。同一用户、同一订单通过不同方式反映且被认定有责的，不重复计算。

(2)各企业直辖市下属区县公司视为地市公司。

工业和信息化部电信用户申诉受理中心

2023年11月28日

报：部信息通信管理局；

抄：各省、自治区、直辖市通信管理局。