



建投诉通报机制、升级技能……

金融监管和银行机构筑起多重防线

广东银行机构 升级完善各种技能,为消费者权益保驾护航

随着各金融监管部门对金融消费者权益保护工作力度的进一步加强,近年来,各银行业金融机构对投诉处理的工作效率和服务水平有了大幅度的提升。

例如,广发信用卡设立了消费者权益保护领导小组以及消费者权益保护办公室,并建立了客户投诉快速决策跨部门联合领导小组工作机制,对客户投诉进行快速决策、妥善处置。比如在催收问题上,广发信用卡推进搭建违规从业名单、机构准入机制,并推动行业共享,以及主动对“反催收”人员代客投诉事件启用诉讼方式全面规范机构催收行为,对发现违规催收行为的从重扣罚。

对于客户担忧的个人金融信息是否存在安全隐患,或者银行是否超范围使用个人信息,广东各大银行机构也使出浑身解数,从制度和技术手段等方面构筑起保护客户个人金融信息安全的多重防线。

为解决客户的疑虑,工商银行广

东省分行严格按照“事先取得客户书面授权”“知所必需最小授权”原则,依法合规收集、保存、使用客户个人信息。同时积极运用大数据、人工智能等技术,强化风险监测预警和防范化解,持续加强相关业务操作和信息系统的管理,切实保护客户个人金融信息安全。

广发信用卡则通过技术手段保护用户交易安全,在业内首创AI首笔交易反欺诈模型,在“发现精彩”APP上设置“交易开关”,手机闪付自带Token技术以虚拟数值代替真实银行卡号交易验证,提供“交易安全卫士”服务等,将信息安全落到实处。

在深入推进金融纠纷多元化解机制工作方面,绝大多数银行业金融机构都积极响应并参与其中。

工行广东省分行在建立灵活多样、推动客户快速和解的补偿机制的同时,还借助第三方如法院、当地监管机构和行业协会、调解机构等平台与工作机制,开展第三方调解的有益探索,将调解机制前

置,争取更及时、便捷地解决相关纠纷。

除了以科技手段保护用户金融消费安全,提高公众个人金融消费信息安全意识以及对金融产品和服务的认知、选择能力和风险责任意识,也成为了近年来银行机构的必修课。

今年“3·15”期间,民生银行广州分行组织辖内各网点积极开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”宣传活动,并因地制宜开展形式多样的线上教育宣传。

“总体而言,广东地区尤其是广州的金融消费者的维权意识是非常强的,投诉往往是他们维权的重要手段之一”,广东省金融消保联合会的相关负责人表示,事前的防范比事后的维权更重要,更有效。“我们希望提醒消费者,一方面要主动学习、掌握相关金融知识和政策法规,另一方面在购买理财产品或接受金融服务前,还请务必认真仔细全面了解相关产品,提前注意风险,保护自身合法权益。”

企业声音

● 建立消费者权益保护热线工作机制,在辖内珠三角试点网点公布本网点及其上级行的消保热线电话,指定专人负责接听,缩短客户诉求响应链条,提高反应效率,方便客户向网点及其上级机构提出服务建议和投诉意见,也便于更高效协助客户解决相关问题、改善服务。

——工行广东省分行

● 客户投诉反映了银行在产品设计、业务流程制定方面,存在持续不断改进的空间,银行需要不断优化服务来提升客户体验。

——广发银行信用卡中心

● 启动疫情期间咨询与投诉应急处置机制,针对涉及疫情相关咨询与投诉,特别是较为集中的个人贷款还款及征信异议、理财顺延等业务本着优先处理原则,及时、有效地处理,做好客户沟通和服务工作。

——民生银行广州分行

特别报道

广州工行以金融消费者为中心 助力疫情防控

2020年“3·15”国际消费者权益日”即将到来,为提升金融消费者的责任意识、权利意识和风险意识,引导金融消费者依法、理性维权,工商银行广州分行在人民银行广州分行指导下,以金融消费者为中心,助力疫情防控,正式开启“3·15”金融消费者权益保护教育宣传周”活动。



当下正值疫情防控关键阶段,为防止疫情扩散,保障公众健康,工行广州分行因时制宜调整宣传方式,充分通过营业网点和线上渠道,以“权利·责任·风险”为主题,开展在线金融知识普及教育,助力疫情防控。针对疫情期间社会公众的实际需

求,工行广州分行围绕各项便民、利民、惠民政策措施开展宣教,侧重普及手机银行、网上银行等线上业务办理渠道的使用方法和安全知识,引导金融消费者优先通过电子渠道办理业务,同时加强普及防范疫情诈骗、非法金融广告识别方

法、金融消费者八项基本权利、正确理财等知识,提升金融消费者的风险管理能力。

除了做好宣教工作外,该行更加重视金融消费者权益保护工作。疫情防控时期,广州市各工行网点认真做好营业场所清洁消毒、客户分流、体温监测等工作,切实保障客户和员工健康安全;该行早在1月底就开通了绿色通道,优先办理与疫情防控相关的资金往来、企业融资等业务,并按照“特事特办”“急事急办”原则,全力以赴保障客户金融服务需求;针对因疫情导致的个人信用卡需要延期还款的,酌情给予息费减免、还款变更和征信纠改;积极承担金融消费者投诉处理主体责任,在营业网点显眼位置公布金融消费者投诉指南,确保各咨询、投诉渠道便捷畅通,并积极引导金融消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。

一直以来,工行广州分行积极践行社会责任,致力于金融消费者教育宣传工

作。如针对青少年,该行创新性提出公益财商教育的理念,通过“小小银行家”少儿财商品牌,为全市部分幼儿园、中小学提供免费财商课堂教育以及财商实践。截至2019年底,该行已经与200多家幼儿园、中小学共建财商教育实践基地,累计开展财商活动1750余场,参加学生人数超15万人,财商教育的理念和活动效果得到师生和家长们的一致肯定。针对中老年客户,该行推出“穗月时光老友记俱乐部”,除开展防诈骗、金融知识介绍讲座外,俱乐部还配套健康养生、文体活动等增值服务。近两年举办了超1500场活动,参加人数50000余人次。此外,该行每年均通过多种形式开展“3·15”金融消费者教育宣传周”“普及金融知识,守住‘钱袋子’”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”、“送金融知识进校园”等主题宣传教育活动,对帮助金融消费者提升金融知识水平、风险防范意识和风险识别能力起到较好的促进作用。

