第 2 章

天津银行业构建长效机制增强内生动力

近年来，天津大多数银行通过健全组织体系、加强制度建设、完善内控管理等形式，迈出了健全消费者权益保护长效管理机制的改革步伐。

一、构建全流程消费者权益保护工作架构

从管理层建设来看，天津市大多数银行均已完成消费者权益保护的工作架构组建，明确了消费者权益保护部门，专人专岗，定期组织协调消保相关工作。

天津银行业金融机构主要以法律部或个金部牵头，多个部门参与，设有定期考核。中国银行天津市分行等一些银行机构还设立了独立的审计部门，对涉及消保工作的所有部门进行每年一次的全流程审计，通过倒查有效督促消保工作的有序进行；工商银行天津市分行、中信银行天津分行、中德住房储蓄银行等设立“消费者权益保护委员会”，通过考核评价、报告制度、监督审计检查等程序，切实把保护消费者合法权益落实到服务和管理的全过程；建设银行天津市分行将分级管理进一步细化，各部门职责更加明确，推行首问负责制，在重大投诉事项上要求做到支行一把手必须了解，从而有效保障银行消费者权益保护工作的开展，维护消费者的

合法权益，增强银行的公信力；交通银行天津分行将消费者权益保护作为各支行评价工作的指标之一。

从基层建设来看，对于消费者投诉多发的网点，逐级建立起“消保工作在基层”的服务意识，完善消保工作基层管理机制，并将各级网点、分行的消费者投诉量及处理情况纳入员工和机构的考评机制。招商银行天津分行组织各级员工开展多种形式的消保培训，并将其纳入各级员工的岗位职能培训和业务考核中，从内部建设上加强对消保工作的重视；交通银行天津分行要求做到投诉件件有回音，实行部门及员工问责制，使消费者投诉能够得到及时有效的解决。

二、健全完善消费者投诉处理机制。

“共生共荣、唇齿相依”，消费者与银行业是共成长、同发展的利益共同体，做好投诉处理就是保护银行业自身的权益。天津市各银行机构不断完善处理消费者投诉解决机制，通过建立健全消费者投诉处理工作台账，详细记录消费者投诉事项、涉及网点、柜员、业务种类、处理效果和客户满意度，并在事前建立纠纷解决机制，使消费者投诉问题的处理流程化、标准化，不仅节约消费者的时间成本，也避免了银行因责任分工不明、解决机制不完善，而导致的消费者投诉迟迟得不到及时反馈和有效解决等问题。

民生银行天津分行将消保工作分管领导调整为“一把手”，坚持“黄金两小时”的原则，对消费者投诉事件及时处理，随时汇报，使基层网点的问题和困难能够在第一时间

得到解决。通过与消费者的及时沟通和银行专业人士的有效解决，将纠纷事件的处理结果随时告知，缓解消费者的不满情绪，增强消费者对银行的信任，从而维护金融消费的安全和稳定；招商银行天津分行根据客户等级、投诉渠道的不同，对客户投诉处理时效进行分层投诉、快速处理，对未按时处理投诉、处理不当导致投诉升级等违规行为建立了全面的责任追究机制，同时还设有重大投诉事项处理机制、信访投诉事项定期报告机制和投诉分析改进机制。

由于明确了专人专岗处理消费者投诉，银行也能够对消费者投诉处理情况进行动态化跟踪和评价，促使银行业消费者权益保护工作逐渐透明化、健康化。

三、智慧金融推动工作从“人防”到“机防”。

消保工作不仅要“灭火”，更要“防火”。银行业机构对消保工作从应急处理到安抚调查，经过大数据汇集，形成从“人防”到“机防”的跨越。如，工商银行天津分行推出的外部风险欺诈系统实现了对外部欺诈风险的实时精准预警和有效拦截干预。该系统收录了来自行内、金融同业以及司法行政部门提供的各类风险客户和账户信息，打造全方位外部欺诈风险管控平台。同时，公众通过工商银行的“融安 e 信”，在办理转账汇款前就可以对收款账号进行安全性查询。截至 2016 年末，“工银融安 e 信”（公益版）点击量已超过 548 万次。

四、尊重不同客群需求践行企业社会责任。

天津市各银行针对不同的消费客户群体提供便捷和人性化服务，贴近特殊群体生活，通过身先垂范增强特殊群体的自我保护意识和风险识别能力。

农业银行天津市分行、渤海银行天津分行为行动不便的老人提供全流程服务；中信银行天津分行联合社会多方机构，为易受电信诈骗的大学生和中老年妇女群体开展专项讲座，普及金融知识，为出国青年学生及家长提供金融留学一站式服务；邮储银行天津分行在全市18个区县设立33个残疾人服务网点，并开设爱心窗口，设置供老弱病残孕使用的爱心专座，发布盲文版业务服务指南和助盲卡；民生银行天津分行为残障人士提供引导和专区服务，从而更好的满足不同客户群体的消费需求和服务需求，提升银行业机构的服务质量，提高不同客户群体的满意度。

五、广泛推进消保宣传教育工作促行业自律。

天津市各银行机构在消费者权益保护方面积极开展金融知识教育活动，提高消费者的风险防范意识。

交通银行天津分行以各网点为阵地，以海报、折页、手册为途径，进行消保主题知识、理财经验介绍、金融知识驿站等板块的宣传，通过与公共媒体、高校、相关机构等合作，将线上宣传和线下活动结合起来，通过奖励机制增强消费者的参与度，提高消费者的金融风险防范意识；渤海银行天津分行坚持通过短信平台、微信公众号、网点阵地等途径开展

公众教育宣传，平均每年信息发送量达40万余条，部分宣传内容得到监管机关认可，并在同业内推广；中信银行天津分行积极利用新媒体手段建立“阿中”“阿信”大讲堂，通过玩偶化动画节目，进行防电信诈骗、防非法集资等知识的宣传；工商银行天津市分行除了对消费者进行宣传教育，也对银行内部员工进行培训，让员工充分掌握银行消费者权益保护方面应该做的工作，以及如何解决消费者权益保护方面遇到的问题。