第 4 章

完善天津银行业消费者权益保护工作建议

立足现实，展望未来，银行业消费者权益保护是一个系统性、长期性的工作，银行业金融机构与消费者之间和谐共融的美好愿景，需要市场多方主体齐心协力、持续改进，方可实现构建相对公平的金融市场环境。

一、不断完善银行投诉处理机制建设。

解决银行业消费者权益保护工作的重点在于完善银行投诉处理机制。银行直接进行投诉处理，目前仍是最直接、最便捷保护银行消费者权益的方式。国外和多地的金融消费者权益保护经验显示，强化银行投诉处理机制和能力，有助于更快处理金融消费者投诉、更好建立金融消费者对银行的信任，也有助于优化银行监管资源配置。

目前，天津市对银行业消费者投诉和纠纷解决机制的构建方向，也是以银行处理投诉为主，监管监督、第三方调解和司法诉讼为辅等的多元纠纷解决模式。

从银行内部来说，要认真做好服务投诉的受理、答复等工作，积极与消费者展开沟通交流，满足消费者合理化诉求。一是在已设立的金融消费者权益保护专门机构中确立投诉部门，负责金融消费者申诉、纠纷调解处理等工作。对客户投诉事项，认真核查、及时处理、尽快告知，避免因投诉处

理不当致使矛盾升级而造成不良社会影响。二是在营业网点设置投诉信箱、对外公布投诉热线、电子邮箱、微信留言等投诉方式，畅通金融消费者投诉渠道。三是注重发挥组织推动作用，逐级签订保护金融消费者权益责任书，通过建立压力传导机制，全面落实督导责任制，形成“一级抓一级、一级查一级、层层抓落实”的工作格局。

二、增强信息披露和消费者信息安全维护。

银行信息系统中存储了大量的消费者姓名、性别、年龄、身份证件号码、账号、电话号码等重要信息，一旦系统发生故障或被黑客攻击、病毒感染，可能对消费者正常使用金融服务及个人信息安全造成极大威胁，银行必须高度重视信息系统的安全管理，确保信息系统数据的安全。

银行员工管理是确保金融消费安全、提升金融消费体验的关键，因此要建立对银行内重要岗位员工行为的监测机制，定期排查，及时发现并查处员工私自向外界出售个人金融信息等不法行为。

三、切实增强银行消费者和公众教育的针对性。

监管机构和银行可联合媒体、高校等机构利用互联网技术持续开展全方位的消费者教育，通过增强消费者对银行业金融知识的理解，形成金融消费者保护的群众基础。

金融知识宣传的内容侧重在：开展权利意识方面的公众教育，使消费者明确知晓权利、充分运用权利、积极维护权利，培养消费者的权利意识；开展金融知识方面的公众教育，

倡导“买者自负”，促使消费者掌握基本的金融知识、形成正确的投资理念，根据自己的购买能力、判断能力、风险承受能力选择适当的金融产品；开展非法集资方面的公众教育，使消费者了解非法集资的形式、手段与危害，抵制高息集资诱惑，理性选择投资渠道，远离非法集资活动。

提高公众金融知识水平和金融素质，进而提高其维权意识和维权能力。天津应借鉴发达国家国民金融教育的成功经验，率先把公众金融教育提升到整体战略高度，力争将金融知识普及纳入教育体系，针对学龄儿童、中学生和大学生开展形式多样、内容丰富的金融知识教育，培养其正确的财富积累意识和观念，培育知识完备的金融市场参与者。

四、完善监管机构指导下的第三方调解机构。

以非诉讼手段解决纠纷是高效、便捷和成本较低的纠纷调解机制，是对诉讼、仲裁等传统纠纷解决方式的有益补充。应借鉴多个国家和地区建立的多层次纠纷解决机制，继续完善天津银行业金融消费纠纷调解委员会的主要功能。委员会应在监管部门业务指导下充分整合社会化资源。

第三方调节机构应充分引进非银行领域学者、律师、媒体等社会力量，专职调解员和兼职调解员相补充。工作内容包括为银行业消费者提供咨询和服务；开展金融知识教育和金融风险防范培训；开展金融环境监督观察；协调处置金融纠纷投诉等。