第 5 章

天津银行业消费者权益保护十大精选案例系列征选活动综述

为进一步推进银行业消费权益保护工作改革创新，深入调研新形势下银行业消费权益保护工作中出现的新情况、新问题，天津银监局与中国经济信息社开展银行业消费者权益保护十佳案例和十佳团队征选活动，旨在总结和推广银行业消费者权益保护的成功经验和典型案例，有效推进金融知识宣传普及，引导金融消费者识别相关金融产品和服务风险，强化金融消费者风险意识和责任意识，帮助金融消费者更好地享受金融业改革发展带来的实惠。

《天津市银行业消费者权益保护十佳精选案例（2017）》来自于基层实践，各案例的提供者既是该案例的实际参与者，又是调解处理的见证者，通过案例评析的方式，从银行消费权益保护工作者的视角出发，向广大读者阐明金融消费纠纷中存在的风险盲点、法律问题及解决路径，因此具有现实的指导意义和借鉴启示作用。

评选共收到 25 家银行机构上报的 35 个参选案例，内容涉及个人金融信息保护、银行卡管理、投资理财、征信管理、支付结算管理、存贷款管理、社会责任等不同类别。经过专

家组层层审议，评选出十佳精选案例，从案情简介、处理过程、消费提示、上榜理由四个方面叙述实际发生的金融消费纠纷、存在的主要法律问题以及对金融消费权益保护工作的启示，体现了导向性、典型性、实践性相结合的原则。

《天津市银行业消费者权益保护十佳优秀团队（2017）》来自天津市基层银行机构网点团队。银行在保护消费者权益方面扮演着至关重要的角色。天津银行业金融机构按照监管要求，积极履行主体责任，推动消费者权益保护工作逐步融入高级管理层的工作议程中，将市场化运作与履行社会责任相结合，立足自身实际，开展丰富多彩的金融知识宣教活动。积极推进营业网点服务语言标准化、服务流程标准化，对消费者的服务意识和服务质量显著提升。

评选共收到 25 家银行机构上报 27 个参选团队。经过专家组层层审议，按照团队架构、消保工作亮点、典型案例、经验分享等要求评选出十佳优秀团队。他们的工作方法可复制，工作精神可学习，创新方式可借鉴。通过互比互学，将防范各类金融诈骗犯罪扎扎实实的落实到工作实处，提升一线人员能力和水平，将强化后台资金监测和提高前台柜面拦截水平相结合，让每一个基层网点都成为一个防范金融犯罪的工作站，无数家营业网点便可以编织成一张金融“安全网”，拦截犯罪分子各种电信诈骗，截断犯罪分子资金流向，真正做到守护百姓资金安全，保护国家经济安全。

此次评选活动吸引了 34 家银行业金融机构积极参与，

他们是——（排名不分先后）

中国银行天津市分行、中国工商银行天津市分行、中国建设银行天津市分行、中国农业银行天津市分行、交通银行天津市分行、招商银行天津分行、中信银行天津分行、民生银行天津分行、中国邮储银行天津分行、浦发银行天津分行、光大银行天津分行、浙商银行天津分行、兴业银行天津分行、渤海银行天津分行、天津银行、中德住房储蓄银行、天津农商银行、天津滨海惠民村镇银行、北辰村镇银行、华明村镇银行、武清村镇银行、津南村镇银行、捷信消费金融有限公司、大连银行天津分行、上海银行天津分行、汇丰银行天津分行、锦州银行天津分行、廊坊银行天津分行、宁夏银行天津分行、盛京银行天津分行、威海银行天津分行、威海银行天津分行、河北银行天津分行、平安银行天津分行。

附：

《天津市银行业消费权益保护十佳精选案例（2017）》获奖名单；

《天津市银行业消费者权益保护十佳优秀团队（2017）》获奖名单。

《天津市银行业消费权益保护十佳精选案例（2017）》

案例 1 假扮“老同事”设骗局 慧眼“巧甄别”保安全

——工商银行天津市分行人机合一布防控

案例 2 聋哑人士群体开户 玄机藏风险

——民生银行天津分行谨防弱势群体利益受损

案例 3 被熟人“洗脑” 笑里藏刀险中招

——天津农商银行有效拦截“熟人诈骗”

案例 4 48 种电信诈骗招数 你“中招”了吗？

——建设银行天津市分行联合警方防范电信诈骗

案例 5 留神“贷款陷阱”抢走“钱袋子”

——中德住房储蓄银行抢先一步护平安

案例 6 小心在第三方平台被无辜盗刷信用卡

——农业银行天津市分行处置有效添信任

案例 7 借记卡境外遭盗刷怎么办

——中国银行天津市分行跨国服务显风范

案例 8 十二万辆老旧车顺利完成补贴支付 提前退出天津市交通线

——浦发行天津分行践行担当职责引瞩目

案例 9 存款变遗产 继承权人支取为何还需公证

——交通银行天津市分行排忧解难化尴尬

案例 10 护照意外丢失 出国金融启动“绿色援助”

——中信银行天津分行出国金融帮你忙

《天津市银行业消费权益保护十佳优秀团队（2017）》

1 **渤海银行天津成都道支行**

精致服务拓展价值 担当尽职收获品质

2 **大连银行天津北辰支行**

精进求进，用创新手段彰显服务品质

3 **工商银行天津白堤路支行**

公平友善，用尊重和担当践行“以客户为中心”

4 **建设银行天津南开王顶堤支行**

恪守企业社会责任，真情守护财富安全

5 **交通银行天津新安支行**

坚定信念履职担当，不忘初心守护使命

6 **捷信消费金融有限公司消费者权益保护部**

便捷诚信托起负责任的金融消费贷

7 **农业银行天津六纬路支行**

兼善天下，用工匠精神铸就责任品质

8 **中国邮政储蓄银行天津分行**

推动引领普惠金融 坚守大型零售银行社会责任

9 **招商银行天津分行消费者权益保护服务监督管理中心**

点滴善爱，汇聚“因您而变”

10 **中信银行天津分行**

追求精益求精，共建有序金融环境