



# 广发银行东莞分行：始终践行“诚信、责任、创新、笃行”的经营理念

“广发银行东莞分行始终践行‘诚信、责任、创新、笃行’的经营理念。”昨日，广发银行东莞分行在接受信息时报记者采访时介绍，一直以来，广发银行东莞分行以监管部门、总行消费者权益保护工作总体方针为指导，致力于构建完善的消费者权益保护工作组织管理体系，设置专门管理机构，全面部署分行消费者权益保护各项工作，全方位推进消费者权益保护各项工作进程，构建互利共赢的金融消费关系，促进个人金融业务的协调健康发展。

## 勇担当：践行诚信经营原则，为客户提供安全保障

在经营服务方面，广发银行东莞分行始终努力践行诚信经营的原则。首先是尊重金融消费者购买金融产品和服务的真实意愿，按照相关政策要求与客户进行最终确认。此外，保持售前售后一致性，金融产品和服务的实际情况与营销推介时的说明资料描述相一致，并明确规定销售人员从事产品销售活动，在销售过程中严格遵循“勤勉尽职”“诚实守信”“如实告知”“公平、公正、公开”等原则。2018年，在全体员工的共同努力下，广发银行东莞分行金融消费者权益保护工作获得社会各界及广大客户的认可，先后获“金口碑品牌”“东莞最具影响力银行”“东莞最佳消费信用卡银行”“消费者最喜爱信用卡奖”等荣誉称号。

在风控方面，广发银行东莞分行一直以来不断完善各项规章制度，强化员工诚信教育与行为管理，定期开展合规培训，持续加强员工行为管控。同时，强调经营从严管理，做事依法合规，确保分行各项业务均在银监会、人民银行允许范围内依法开展。

在信用卡业务方面，广发信用卡业内首家推出“凭密交易”也可赔付的“交易安全卫士”，将网络、电话和ATM等几种常见的盗刷情形延展到赔付范围之内。同时，积极利用大数据和信息化技术建立7\*24小时不间断自动监测系

统，通过智能逻辑和精准的数据模型实时监测客户消费行为，判断客户消费是否异常，最大程度上为客户提供安全保障。

这里不得不提到的就是该行城区支行的一名理财经理，在工作中，这名理财经理坚持“不信不立，不诚不行”的工作态度，以诚信合规为工作准则，认真做好本职工作。同时，她曾积极配合公安部门，协助抓捕在逃嫌疑犯，巧妙以犯罪嫌疑人业务办理事宜为由，勇敢让嫌疑人回到支行，拖延嫌疑人时间，

冷静配合警察紧抓逮捕时机，并成功将犯罪嫌疑人抓获，获得公安部门的肯定与表扬。

## 敢作为：提高网民金融素养，共建金融消费良性发展

作为东莞地区最大的股份制商业银行之一，也是社保卡、信用卡发放量最大的银行之一，广发银行东莞分行深知提升网民金融素养、保障用户合法权

益的重要性，充分发挥线上线下宣传优势，全力普及金融知识。其中线上，全方位利用官方网站、微信公众号、新闻网站等多渠道进行金融知识宣传；线下，通过进社区开展金融知识活动等方式，为市民宣讲金融知识，帮助市民增强金融风险意识，防患于未然。同时，广发银行东莞分行积极参与市“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”活动，切实提高网民的金融素养，共建金融消费良性发展局面。

值得关注的是，广发银行东莞分行高度重视消费者权益保护工作，积极配合市监管部门、消费者协会组织的“3.15国际消费者权益日”活动，从3月4日起至3月22日，组织全行51个网点同步开展以“权利·责任·风险”为主题的金融消费者权益教育活动，加强对金融消费者风险责任意识的教育，提升金融消费者的风险管理能力和责任承担意识，引导金融消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。活动期间，广发银行东莞分行各网点通过在门口LED显示屏滚动播放统一标语、开展形式多样的宣传宣讲活动、在社区或网点门前设置宣传咨询点、派发宣传资料等方式，广泛向群众进行“权利·责任·风险”的主题宣传，倡导保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利，切实维护金融消费者的合法权益。

同时，该行进一步完善金融消费者投诉受理、处理机制，畅通投诉受理、处理渠道，及时高效地受理、处理3.15期间金融消费者的投诉与咨询。为配套活动的开展，进一步夯实消费者权益保护工作基础、提升金融服务质量，切实有效处理客户投诉，广发银行东莞分行将于3月15日前邀请专业培训公司，针对全行消保及服务管理人员及工作人员逾百人进行为期一天的“2019年消费者权益保护专题培训”。通过培训，进一步增强全员对消费者权益保护工作的重要性和监管要求的认识，利于进一步提高服务质量、保障客户权益。

### 高度重视消费者权益保护工作

3月4日~22日

**开展活动：**  
组织全行51个网点同步开展以“权利·责任·风险”为主题的金融消费者宣传教育活动。

**主要目的：**  
加强对金融消费者风险责任意识的教育，提升金融消费者的风险管理能力和责任承担意识，引导金融消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。

**开展形式：**  
各网点门口LED显示屏滚动播放统一标语、开展形式多样的宣传宣讲活动，在社区或网点门前设置宣传咨询点、派发宣传资料等方式，广泛向群众进行“权利·责任·风险”的主题宣传，倡导保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、信息安全权等基本权利，切实维护金融消费者的合法权益。

**机制完善：**  
进一步完善金融消费者投诉受理、处理机制，畅通投诉受理、处理渠道，及时高效地受理、处理3.15期间金融消费者的投诉与咨询。

**配套服务：**  
3月15日前邀请专业培训公司，针对全行消保及服务管理人员及工作人员逾百人进行为期一天的“2019年消费者权益保护专题培训”，增强全员对消费者权益保护工作的重要性和监管要求的认识，进一步提高服务质量、保障客户权益。

# 平安银行东莞分行：服务价格披露坚持公平、公正、透明原则

“东莞分行以客户为中心，充分尊重消费者知情权和公平交易权进行诚信经营。”日前，平安银行东莞分行在接受信息时报记者采访时介绍，该行在个人信息收集、使用、保存过程遵守个人信息安全原则，严格管控个人营销短信端口，建立银行短信验真平台，信用卡、借记卡业务从内部短信发送平台发送的所有营销短信都可以在短信验真平台得到验证，并告知用户该行官方短信通道号码，提醒客户除官方号段之外的一切号码短信须谨慎处理。此外，该行服务价格披露坚持公平、公正、透明原则，通过平安银行官方网站、网点价格公示牌、电子渠道等方式充分披露服务价格信息，并及时准确的进行信息更新，切实保障客户获得服务价格信息和自主选择服务的权利。

## 尊重消费者知情权，热心为客户解决问题

平安银行东莞分行积极做好证件鉴别和人证比对工作，防范金融诈骗案件发生。2018年11月9日客户郑某用假身份证办理业务，被内控主任李雨章识破，因客户坚决不承认是假证，后支行作报警处理，在警方的审问下客户承认是假证并且说是在厚街附近办理的，嫌疑人已在网点控制并且说出造假事实，因此案件是涉假造假犯罪案件已移交公安机关办理，并为公安机关提供造假线索。

该行尊重消费者知情权，热心为客户解决问题，2018年11月3日，客户刘女士在塘厦柜员机存款6000元，因客户年纪较大不熟悉机器操作，误按取消即离开，被后面的客户顺手牵羊拿走钞票，

虽然不是机器原因造成客户卡钞，但是网点内控主任李曾玲仍帮助客户耐心调阅监控以及自助设备流水，及时与客户沟通，寻找蛛丝马迹帮助刘女士维护权益，最终帮助刘女士追回遗失钞币6000元。

## 科技赋能助客户“放心消费”

据介绍，平安银行东莞分行在销售过程采用“智能双录”，智能双录通过系统串联，实现业务人员销售资质管理、客户风险偏好匹配及销售全流程管理。实现智能语音播报，提升双录标准化程度；通过“实时人脸识别”“客户语音识别”等技术的运用，实现录制中质检，提升双录质量；通过“云存储”、AI等技术，实现总分行统一管理，实时调阅、智能质检。

为全面保障客户资金安全，还建立

反欺诈管理平台。对客户事前、事中、事后发生的交易全流程全方位监控。反欺诈平台累计接入五百余银行卡交易场景及二十余业务子系统的底层数据，真正实现了借记卡、信用卡双卡数据全覆盖。一旦客户借记卡或信用卡单卡交易触发风险预警，会同时排查客户双边账户风险，防线更全面，资金安全更有保障，实现一次预警，双重保护。

此外，为全面保障客户账户安全，平安银行遵循“预防为主”原则，增加了口袋银行登录异常监测。用户在登录、注册等流程一旦触发安全风险策略，会实时对用户采取提醒、升级验证、拦截等管控措施，实时保护客户账户安全。零售账户安全平台自上线以来，截至目前每月盗转案件数下降了50%，客户账户、资金等安全风险等到有效安全管控。