

日前，《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》(以下简称《通知》)在征求意见半年后正式发布，对进一步规范信用卡业务经营行为提出了新要求，重点强调了在信用卡业务关键服务环节要加强消费者合法权益保护。为贯彻落实通知要求，广发信用卡坚持以人民为中心，深入践行国有金融机构的政治性和人民性，规范营销宣传、强化网络安全保护个人信息、强化消费者教育，将保护消费者合法权益作为金融服务工作的出发点和落脚点。

调解为民，打造金融消费关系“润滑剂”

《通知》要求银行业金融机构建立消保审查制度和工作机制，依法妥善处理客户投诉的要求，此前，广发银行信用卡中心与广东银行业保险业第一个以消费者权益保护为主要职责的民办非企业组织——广东正和银行业保险业消费者权益保护中心(以下简称广东正和消保中心)展开密切合作，共建纠纷化解机制建设。2021年12月1日，广发银行信用卡中心与广东正和消保中心签署《关于全面合作建立小额纠纷快速解决机制的备忘录》，针对争议金额较小、关系较为简单、事实较为清楚的消费纠纷采取快速调解模式，通过及时应调、快速审批，高效化解矛盾纠纷。目前，广发信用卡中心运用小额快处机制平均处理时效在25日以内，有效推动了金融纠纷的源头化解，促进金融消费关系和谐稳定。

新近的一起广发信用卡与广东正和消保中心合作调解成功的案例便是银行业金融机构与第三方调解机构合力落实《通知》要求，展现小额纠纷快速调解机制成效的生动实践。近期，广发信用卡客户许女士因疫情影响，生意资金无法回收导致还款延滞。为帮助客户顺利解决困难，广发信用卡主动向广东正和消保中心提出调解申请。调解过程中，经调解员与客户开展多轮沟通，耐心了解客户资产情况，同步与银行端沟通调整还款方案，最终三方调解顺利达成一致，并获得客户满意认可。

畅通渠道，将消费者教育落到实处

除了健全完善消保工作机制，广发信用卡也设立了客户声音多渠道收集机制，并在内部建立专业团队协同解决客户问题。以发现精彩APP为例，广发信用卡上线“消

消费者权益保护”专区，并特设“正和消保中心调解与投诉入口”，为金融消费者畅通调解渠道。

在金融教育工作方面，广发信用卡积极开展线上线下消保知识宣传，撰写“适老化”金融服务、理性消费、打击金融诈骗等消保主题宣传稿件，并积极创作消保类短视频、长图文等原创宣教作品，通过自媒体矩阵和外部权威媒体向社会公众多渠道、多形式普及金融知识，全年累计覆盖超600万人次。2021年，广发信用卡通过走进社区、走进商圈、走进企业、走进校园、走进农村等“五进”活动开展线下宣传教育活动超100场次，受众人群覆盖了学生、年轻人、中老年人等各类人群，通过对客户面对面宣导提升金融素养，累计覆盖超10万人次。2022年7月8日，广发信用卡积极参加广东正和消保中心举办的“7·8全国保险公众宣传日”活动，通过开展有氛围、有特色、有吸引力的宣传活动增进金融消费者的获得感和幸福感。

科技赋能，筑牢金融安全防线

为了切实保障持卡人的支付安全，广发信用卡基于大数据与人工智能技术，开创了借助AI机器学习的“实时风控-反欺诈模型”，以毫秒级速度识别异常交易并实时拦截，为用卡支付铺设多重防护网，每个月大数据智能风控平台拦截风险交易超千万元。

此外，广发信用卡研发出安全管家服务、交易开关、小额免验密、交易安全卫士、3D验证功能五大工具保障支付交易安全。若持卡人不慎丢失信用卡，广发信用卡也提供了全方位的失卡保障和7*24小时智能客服，全方位为用户金融信息安全护航。

(以上图由广发信用卡提供 授权给中国网财经使用)