

用友企业金融云

公司发文 用友企业金融云金服支付字（2020）第 017 号

发文编码：QYJF_ZF_2020_017

北京畅捷通支付技术有限公司 消费者权益保护制度

签发人：高龙飞

签发时间：2020-02-20

授权：全体员工

版本控制信息

版本	日期	拟稿和修改	说明
1.00	2017-07-24	风控部	启用
2.00	2019-11-25	消费者保护部	修订完善
3.00	2020-02-04	消费者保护部	修订完善

本档中的所有内容为北京畅捷通支付技术有限公司的机密和专属所有。未经北京畅捷通支付技术有限公司的明确书面许可，任何组织或个人不得以任何目的、任何形式及任何手段复制或传播本档部分或全部内容。

第一章 目的及适用范围

第一条 为了规范公司业务有序开展，切实保障广大金融消费者的正当合法权益、保障资金安全，北京畅捷通支付技术有限公司（以下简称“畅捷支付”或“公司”）根据中国人民银行《非金融机构支付服务管理办法》、《非金融机构支付服务管理办法实施细则》、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（银发〔2016〕314号文）等法规和规范性文件为依据，特制定本制度。

第二条 本制度适用于畅捷支付及下属分公司。

第三条 公司经营遵循安全、效率、诚信和公平竞争的原则，不得损害国家利益、社会公共利益和客户合法权益。

第四条 金融消费者基本权益包括财产安全权、知情权和自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权八项权利。

第五条 本制度中金融消费者是指使用畅捷通支付通道进行支付的持卡用户。

第六条 本制度所示客户投诉是指通过畅捷通支付渠道交易的持卡人针对交易或服务产生的不满意，通过书面、口头等方式提出异议、抗议、索赔和要求解决问题的行为。客户投诉分为交易类投诉和服务类投诉。交易类客户投诉事件包括支付调单类、重复支付类、盗刷等涉及资金变动的相关投诉；服务类客户投诉事件包括签约认证类、信息查询类、服务态度、处理时效等不涉及资金变动的相關投诉。

第二章 组织架构及工作职责

第七条 为保护金融消费者权益，我公司特设消费者权益保护部门，并指派专人专岗统筹负责金融消费者权益保护工作；同时为明确各配合部门及岗位职责，特成立金融消费者权益保护工作小组（以下简称“工作小组”）负责统筹研究，部署、组织协调公司金融消费者权益保护工作。工作小组组织架构如下：

1、组长：支付业务板块总经理

2、副组长：消费者保护经理

3、成员部门：风控部、合规反洗钱部、支付事业部、研发中心、资金结算部等。

第八条 工作小组职责如下：

1、配合、协调、推动金融消费者权益保护工作；

2、研究制定金融消费者权益保护工作计划；

- 3、制定金融消费者权益保护工作制度及配套办法；
- 4、讨论并决定消费纠纷处置措施；
- 5、对接金融消费纠纷人民调解委员会，妥善处理调解申请；
- 6、组织落实其他金融消费者权益保护工作。

第九条 副组长消费者权益保护经理负责统筹金融消费者权益保护工作，并直接总经理汇报，其他工作小组成员部门及有关岗位员工履职以下职责：

- 1、向金融消费者提供金融权益咨询服务；
- 2、业务管理部下设客服组依法受理金融消费者的投诉、举报或者建议，并反馈至业务管理部、市场、风控部对其诉求所涉事项进行调查、调解或者依法处置，与金融消费者实现和解；
- 3、指导分公司全面履行金融消费者权益保护义务；
- 4、指导金融消费者依法维护自身权益；
- 5、就金融消费者权益保护问题向分公司提出工作意见或者建议；
- 6、对分公司执行金融消费者权益保护制度情况进行评价；
- 7、对分公司损害金融消费者合法权益的行为进行通报批评；
- 8、根据监管要求，每自然年度年底在网站公示上一年度网络支付业务发生的客户投诉情况，业务管理部负责收集统计相关数据；
- 9、其他相关工作职责。

第十条 公司各部门应高度重视金融消费者权益保护工作，整合内部服务资源，搭建高效的投诉处理平台，建立健全公司金融消费者权益保护工作机制，确保事事有记录，件件有反馈。

第三章 保障工作措施

第十一条 公司定期通过公司官方网站公示、营业场所显著位置放置等方式明确告知客户所提供的支付服务种类、业务流程、收费标准，以及支付服务协议内容和客户权益保障措施等。

第十二条 标准服务协议中，对于金融消费者权利及义务、个人信息授权范围内容、争议处理方式等约定条款需以显著方式说明，保证金融消费者在协议签订时对于享受的权利和履行的业务充分知晓。并应提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动；外包服务商协议中，需明确其具有保护个人金

融信息的职责和保密义务；内控稽核部下设法务组负责定期对标准服务协议内容进行更新。

第十三条 公司应向金融消费者全面、完整提供金融产品或者服务的真实信息，对复杂产品、关键条款或者交易条件应以通俗易懂的语言向金融消费者说明，进行必要的风险提示；不得发布夸大产品收益或者掩饰产品风险的信息，不得作引人误解的虚假宣传。

第十四条 金融消费者要求公司提供金融产品或服务的计价标准、内涵实质、计罚息措施、风险说明或者政策法规依据等信息，或者要求对合同条款或相关文本进行解释说明，公司应当如实、全面提供或者真实、明确说明。

第十五条 公司提供金融产品或者服务时，应当按照有关规定向金融消费者出具交易凭证或者服务单据。

第十六条 工作小组内各成员金融消费者权益保护工作配合情况，将计入各成员月度及年度工作绩效，公司内控稽查部负责对日常工作实效及配合情况实施监督，落实责任，违规必究。

第十七条 公司应在网站醒目位置公布公司受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项，积极、妥善、快速处理金融消费者的投诉或者建议，及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者的监督。

第十八条 金融消费者集中大规模投诉或者投诉事项重大；投诉事项涉及众多金融消费者利益，可能引发群体性事件，影响金融稳定；消费者出现自残等涉及生命安全倾向的；消费者涉嫌涉黑、涉恶的消费者投诉严重影响我公司及分公司日常办公的，客服组应及时向公司管理层报告，必要时需向当地人民银行进行报告。

第十九条 对于金融消费者重大纠纷事件、外部不法侵害纠纷事件等制定处置流程，充分尊重金融消费者切身利益，及时解决问题，并按规定及时向人民银行进行报告。

第二十条 对于由新的机构承接服务的客户，应明确告知其身份信息的接收机构及其双方的移交安排、包括客户身份信息等敏感信息的移交或销毁方式，及其监督安排。

第二十一条 客服组应建立金融消费者投诉处理工作台账，针对性地做好金融服务改进和金融消费者权益保护工作。。

第二十二条 合规反洗钱部应根据监管机构要求制定年度金融知识普及与金

融消费者工作教育工作计划,定期组织开展金融知识普及及金融消费者教育培训工作,宣传形式不限于总部公众号发文、总公司内部简报、分公司组织培训会议、张贴海报条幅等。培训人员需包含工作小组内全部人员,并包含中高级管理人员。

第二十三条 资金结算部应保障金融消费者资金安全,不得非法挪用、占用金融消费者资金和其他金融资产。

第二十四条 当发生金融消费者投诉事件,导致需要退还资金的情况,风控部应采取审慎原则,制定严谨的退还方案。

第二十五条 研发中心应保障金融消费者金融信息安全,严格落实国家网络安全和信息技术安全有关规定,至少每年排查一次个人金融信息安全隐患。收集的个人金融信息需按照法律法规要求和业务需求,并妥善保管。

第二十六条 研发中心下设运维组需严格执行操作账号权限管理制度,根据个人信息敏感程度及业务需要,严格把控员工查看个人金融信息的权限,合理确定员工调取信息的范围、权限和程序,并留存调取记录。

第二十七条 支付事业部对拓展的外包服务商是否具有保护个人金融信息安全的的能力有审核权利,并按协议条款要求外包服务商履行金融消费者权益保护义务。

第四章 金融消费者争议处理

第二十八条 金融消费者与我公司发生金融权益争议的,可以通过以下途径解决:

- 1、与我公司协商解决;
- 2、请求依法设立的第三方机构进行调解;
- 3、请求人民银行北京营业管理部协助解决;
- 4、根据与公司达成的仲裁协议提请仲裁;
- 5、向人民法院提起诉讼;
- 6、其他合法途径。

第二十九条 我公司已建立多种客户建议、投诉受理通道,包括客服电话、在线咨询、微信公众号、微博、来信、来函、来访等多种渠道。

第三十条 金融消费者应当以实名方式向公司提出投诉,通过适当方式表明真实身份,并须对其投诉目的的合法性及投诉事项的真实性负责。

第三十一条 对于金融消费者投诉,一般投诉处理时限为2个工作日;如遇相关疑难问题,公司会根据情况单独告知投诉人处理完成时间,但最长处理时长不超过5个工作日。投诉办理完结后,公司应及时向投诉人告知办理结果,由人民银行转来的投诉还应同时向人民银行反馈办理情况及结果。

第五章 监督管理

第三十二条 针对损害金融消费者合法权益的事项,公司根据具体情形,应

采取下列处理措施：

- 1、对损害金融消费者权益的部门及责任人进行通报批评；
- 2、对责任部门及责任人进行一定的经济处罚；
- 3、责令责任部门及时停止损害金融消费者合法权益的行为，限期整改；
- 4、责令责任部门与金融消费者达成和解，整改结果需得到客户认可；
- 5、违规事项计入相关责任人年终绩效考核扣分项。

第三十三条 针对投诉频次较高、损害金融消费者权益较严重或者社会反响较强烈的部门及业务产品，公司有权给予当事人行政处罚，并要求其采取有效措施限期改正。

第三十四条 我公司每年度对相关部门的金融消费者权益保护工作进行评价，同时接受人民银行金融消费权益保护工作的评价。

第六章 附则

第三十五条 本制度自发布之日起实施，同时《客户权益保护制度》废止。

第三十六条 本管理制度由消费者保护部进行解释。