

Q/GZYH

赣州银行股份有限公司企业标准

Q/GZYH 002-2024

赣州银行金融产品信息资讯服务标准

2024-10-24 发布

2024-10-24 实施

目录

前言	3
1 范围	4
2 术语和定义	4
2.1 金融产品信息资讯服务	4
2.2 资讯来源	4
2.3 客户	4
3 基本原则	4
4 服务内容	5
4.1 金融产品信息传递	5
4.2 客户咨询与解答	5
5 服务流程	5
5.1 信息收集流程	5
5.2 信息整理与分析流程	5
5.3 信息传递流程	5
5.4 客户咨询与解答流程	6
6 服务质量要求	6
6.1. 准确性要求	6
6.2. 及时性要求	6
6.3. 完整性要求	6
6.4. 客户满意度要求	6
7 信息安全与保密	7
7.1 信息安全管理	7
7.2 客户信息保密	7
8 监督与评价	7
8.1. 内部监督	7
8.2. 外部评价	7
8.3. 服务改进措施	7
8.4 持续创新与发展	7

前言

本标准按照 GB/T1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由赣州银行股份有限公司提出。

本标准起草单位：赣州银行股份有限公司。

赣州银行金融产品信息资讯服务标准

1 范围

本标准规定了我行金融产品信息资讯服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务质量控制、风险控制与安全管理以及服务评价与改进。

本标准适用于我行开展金融产品信息资讯服务活动。

2 术语和定义

2.1 金融产品信息资讯服务

指我行为客户提供的有关各类金融产品的信息收集、整理、分析和传递的服务，旨在帮助客户了解金融市场动态、金融产品特点和风险等，以便客户做出合理的投资决策和金融产品选择。

2.2 资讯来源

提供金融产品信息的渠道，包括但不限于金融市场数据提供商、金融机构发布的信息、政府部门公告等。

2.3 客户

接受我行金融产品信息资讯服务的个人或企业客户。

3 基本原则

3.1. 准确性：提供的金融产品信息应准确无误，确保数据的真实性和可靠性。

3.2. 及时性：及时更新金融产品信息，确保客户能够获取最新的市场动态和产品信息。

3.3. 完整性：提供全面的金融产品信息，包括产品特点、风险提示、收益情况等方面的内容。

3.4. 客观性：对金融产品的分析和评价应客观公正，不偏袒任何一方。

3.5. 保密性：严格保护客户的信息安全和隐私，不泄露客户的个人信息和金融交易信息。

4 服务内容

4.1 金融产品信息传递

通过多种渠道向客户传递金融产品信息，如网站公告、微信公众号、手机短信、电子邮件、客服人员等。

确保信息传递的及时性和准确性，让客户能够及时了解金融产品的最新情况。

4.2 客户咨询与解答

设立客户咨询热线和在线客服，及时解答客户关于金融产品信息的疑问。

为客户提供个性化的咨询服务，根据客户的需求和风险承受能力，推荐适合的金融产品。

5 服务流程

5.1 信息收集流程

确定信息收集渠道和范围，制定信息收集计划。

定期从各种渠道收集金融产品信息，包括官方网站、行业报告、新闻媒体等。

对收集到的信息进行初步筛选和核实，确保信息的真实性和有效性。

5.2 信息整理与分析流程

将收集到的金融产品信息按照一定的标准进行分类和整理，录入信息数据库。

5.3 信息传递流程

根据客户的需求和偏好，选择合适的信息传递渠道和方式。

制定信息传递计划，明确信息传递的时间、内容和对象。

在信息传递前，对信息进行再次审核和校对，确保信息的准确性和完整性。

及时跟踪信息传递的效果，收集客户的反馈意见，对信息传递方式进行优化和改进。

5.4 客户咨询与解答流程

客户通过客服热线、在线客服或其他渠道提出咨询问题。

客服人员在接到咨询后，及时查询相关信息，为客户提供准确的解答。

对于复杂问题或无法当场解答的问题，记录客户联系方式，转交给专业人员进行处理，并在规定时间内回复客户。

定期对客户咨询问题进行汇总和分析，总结常见问题和解决方案，提高客服人员的业务水平。

6 服务质量要求

6.1. 准确性要求

应确保金融产品信息准确性，使客户获取的信息真实可靠。

6.2. 及时性要求

金融市场动态信息应及时更新，确保客户能够及时了解市场变化。

金融产品信息应在产品发生变化后及时更新，保证客户获取的信息是最新的。

6.3. 完整性要求

金融产品信息库应涵盖完整要素的金融产品，确保客户能够全面了解市场上的金融产品。

对金融产品的介绍应包括产品的基本信息、风险提示、收益情况、费用情况等方面的内容，确保信息的完整性。

6.4. 客户满意度要求

应以客户对金融产品信息资讯服务的满意度为重心，通过定期客户满意度调查等方式进行评估和改进。

7 信息安全与保密

7.1 信息安全管理

建立健全信息安全管理制度，加强对信息系统的安全防护，确保金融产品信息的安全存储和传输。

定期对信息系统进行安全评估和漏洞修复，防范信息安全风险。

7.2 客户信息保密

严格遵守相关法律法规和监管要求，保护客户的信息安全和隐私。

对客户个人信息和金融交易信息进行加密处理，确保信息不被泄露。

建立客户信息授权使用机制，未经客户授权，不得将客户信息用于其他用途。

8 监督与评价

8.1. 内部监督

建立内部监督机制，定期对金融产品信息资讯服务的运营情况进行检查和评估。

对服务流程、服务质量、信息安全等方面进行监督，发现问题及时整改。

8.2. 外部评价

积极参与外部评价，接受社会监督和评价。

根据外部评价的结果，不断改进和提升金融产品信息资讯服务的质量和水平。

8.3. 服务改进措施

根据服务评价结果，制定针对性的服务改进措施。

对服务流程、服务内容、服务质量控制等方面进行优化和改进，提高服务水平和客户体验。

定期跟踪服务改进措施的实施效果，确保改进措施的有效落实。

8.4 持续创新与发展

关注金融市场和客户需求的变化，不断创新金融产品信息资讯服务模式和内容。

加强与其他金融机构和行业组织的交流与合作，学习借鉴先进的服务经验和技术手段。

推动金融产品信息资讯服务的数字化转型和智能化发展，提高服务效率和质量。