

# 基于个人信息保护法下的银行信用卡投诉处理

张光禄老师

## 课程背景：

随着时代的快速变化，国家也对法律法规进行不断完善。个人信息保护法的出台，也标志着一个全新时代的到来，国民法律意识和风险意识都在不断地加强，这也给我们的营销和服务工作带来了更高的要求。

银行信用卡业务已经成为银行战略布局中的重要环节，我们想要实现战略目标的早日达成，首先就要提升客户的活跃度，而客户的活跃度又是完全依赖客户对我行提供服务的满意度而定的，所以提高客户满意度就成为了前端业务伙伴及客服伙伴的重点指标之一。而处理好客户投诉正好是我们对客户提升满意度、建立信赖感的一种重要渠道。

但近期关于信用卡追息退费等投诉数量成上升趋势，那我们要如何对这类投诉进行有效的良好处理，让客户投诉的危机变为我们客户服务以及客户营销的转机呢？这也为我们迎来了全新的挑战。

## 课程收益：

1. 全面了解信用卡业务在银行发展中的重要战略意义
2. 全面了解信用卡追息退费等投诉的现状 & 归因
3. 全面掌握处理信用卡追息退费等投诉的处理方法
4. 全面了解个人信息保护法的内容及我们工作中的相应调整策略
5. 全面了解新时代催收的方式方法及法律法规的相关要求
6. 全面了解信用卡最新的相关法律法规

## 课程对象：

银行信用卡中心客服人员、客诉处理人员及其他相关人员

## 课程时长：

1 天（6 小时/天）

## 课程大纲：

### 一、小小一张信用卡，承载银行大未来

1. 通过多维度视角看国内信用卡市场发展前景
  - (1) 经济周期对信用卡业务发展的深远影响
  - (2) 人口数量和结构都发生了巨大的变化
  - (3) 城镇化率的数据变化影响着整体市场
  - (4) 全民收入变化对信用卡市场的深远影响

**例：疫情期间信用卡用卡需求猛增背后的核心逻辑**

2. 通过数据看当前国内信用卡市场发展现状

**例：招行信用卡年收入 867 亿，信用卡贷款余额同比增 12.55%，信用卡收入超总收入的四分之一**

3. 信用卡业务已成银行战略布局的重中之重

**例：浦发银行的信用卡战略布局、互联网闭环的营销打造及信用卡营销的中收策略**

### 二、近期高发的各类关于信用卡费用产生的客户投诉

1. 盘点近期我们常常接到的关于信用卡费用的投诉

**现场互动：带领现场学员按小组进行近期投诉重点问题的讨论、梳理和排序**

2. 运用梯度量表思维建立系统性的分层思考（重点讲授）

3. 关于各卡组织单币信用卡发行年费问题投诉

**例：中国工商银行运通环球影城联名信用卡的退费销卡经历**

#### 4. 关于信用卡分期手续费问题的投诉

**例：华夏银行信用卡月分期手续费率 0.28%，年华费率真的是用  $0.28\% \times 12$  个月吗？**

#### 5. 让我们看看最近比较火爆的信用卡追息退费

**例：现在见面打招呼的方式已经从“吃了么您呐”变为了“信用卡退息费了么您呐”**

### 三、近期频频发生关于信用卡费用的投诉上升背后的真实归因分析

#### 1. 从宏观面来看

- (1) 整体经济下行压力巨大，客户手中的钱少了
- (2) 我们客户的年龄结构发生了巨大的改变
- (3) 我们客户的行为模式发生了巨大的改变
- (4) 我们客户的自我保护意识和法律意识都加强了

#### 2. 从微观面来看

- (1) 发卡人员未尽到完整的告知义务
- (2) 发卡人员为完成发卡任务而进行避重就轻
- (3) 发卡人员未和客户进行信息的认知确认
- (4) 客户进行网申时，界面未进行重点提示
- (5) 客户进行网点激活信用卡时，柜员未强调相关申领条款

### 四、信用卡的各类费用都是如何计算的

1. 信用卡年费计算
2. 信用卡分期手续费计算
3. 信用卡未全额还款的滞纳金计算
4. 信用卡最低还款额剩余部分的息费计算

**现场互动：带领现场学员按小组进行实际案例的费用计算，并进行现场分享**

### 五、信用卡追息退费所催生出的黑色产业链

1. 你是否也看到过关于信用卡追息退费的广告？
2. 信用卡追息退费业务产业链的发展历程及市场规模
3. 到底都是什么样的人员在从事这个产业？
4. 客户为什么会先择和他们进行合作？

### 六、针对近期高发的信用卡投诉处理

#### 1. 首先要再次明确客户的投诉内容

**例：某行工作人员按照自己的理解进行客诉答疑，导致客户投诉升级**

2. 深度分析客户的投诉动机
3. 你要深挖客户想要通过投诉达成的结果
4. 建立一套自己的投诉处理流程（SOP）
5. 处理投诉时的自我心态定位
6. 用心的聆听是解决一切问题的开始
7. 给出专业且客观的解决方案 **(重点讲解)**
  - (1) 处理问题时，常常遇到的 6 层障碍
  - (2) 针对 6 层障碍设计的 8 大解决步骤

8. 达成投诉处理的共识
9. 挽回客户对我行品牌的好感
10. 不放过任何一次有用的危机

**例：浦发销冠运用投诉危机变为新一轮营销转机，并进行客户转介绍**

**现场互动：带领现场学员按小组进行客诉处理模拟PK**

## 七、个人信息保护法的出台对信用卡业务发展的深远影响

1. 个人信息保护法的颁布具有重大意义
2. 个人信息保护法的八大章节都意在何方
3. 个人信息保护法当中对我们信用卡业务的涉猎
4. 详解个人信息保护法中影响信用卡业务的条款及应对策略

## 八、新时代催收的方式方法及法律法规的相关要求

1. 明确催收的目的和目标
2. 催收前的客户分类
3. 催收前的客户心里分析
4. 停息摆账协商还款
5. 法律是我们双方的保护器，也是最低行为底线

**例：上过法制进行时节目的北京一处房产的暴力催收案件所涉及的法律法规**

6. 永远不要忽略流程的力量

**例：某网贷公司的文明催收 21 条**

7. 合法息费的司法解释
8. 信用卡诈骗罪的界定

## 九、总结复盘