

中国建设银行 5G⁺智能银行客户投诉及赔付处理机制

5G⁺智能银行是我行办理业务的新型渠道，基于 5G 等新技术与业务的创新融合，以提供极致用户体验为目标，能够快捷办理常见金融业务，凸显政务及百姓生活服务等社会属性，是一种银行网点新业态。5G⁺智能银行在创新过程中已经充分考虑消费者权益保护工作相关要求，充分尊重消费者各项合法权益，并在执行过程中以消费者权益保护工作为核心，高度重视风险防控工作，主动履行消费者权益保护义务，从源头上预防侵害消费者合法权益事件的发生，并已通过我行消费者权益保护事前审核。

一、客户对 5G⁺智能银行的有关客户投诉问题或事项，由网点所属管辖行处理。各业务职能部门根据所辖业务与产品，负责提供相关业务解释工作。

二、因 5G⁺智能银行刷脸服务误识别，造成用户资金损失情况时，按照客户问题和解总、分行分级审批机制对客户进行赔付。但根据《中国建设银行自助设备刷脸服务用户协议》中由客户自行承担损失的场景除外。

三、处理原则

（一）5G⁺智能银行是我行面向社会公众全面展示建设银行金融服务能力和水平的重要平台。客户的服务体验和评价是检验我行综合服务能力的重要依据。各级机构各司其职，责任到人，确保向客户提供高水准的金融服务体验。

（二）建立 5G+智能银行客户投诉快速响应机制。为确保客户投诉及时、高效处理，建立 5G+智能银行联系人机制，做好各类客户投诉的问题核查与支持保障，及时发现问题、改进问题，不断提升服务能力和服务水平。