331--中国银监会办公厅关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知  
（银监办发〔2012〕144号）

各银监局，各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行、金融资产管理公司，邮政储蓄银行，银监会直接监管的信托公司、企业集团财务公司、金融租赁公司：

近年来，我国银行业金融机构在无障碍设施建设和提升为残疾人客户服务的能力等方面取得了显著进步，为残疾人权益保障事业做出了积极努力。随着我国残疾人事业的发展进步，残疾人对金融服务的需求日益增加。为加强和改进残疾人客户金融服务工作，保障残疾人作为金融消费者的合法权益，提升银行业服务水平，现就有关事项通知如下：

一、银行业金融机构应当充分认识到，做好残疾人客户金融服务工作，是提高银行业服务水平和质量、履行社会责任、实现自身可持续发展的重要组成部分。

二、银行业金融机构应当牢固树立公平对待金融消费者的观念，总行（总公司）应当统一建立健全为残疾人客户提供金融服务的管理制度和业务流程。在制定内部管理制度和业务流程、风险控制、提供金融产品和服务、新设营业网点等方面，应当针对残疾人客户的特殊情况和实际需求做出统筹考虑，充分尊重和保障残疾人客户公平获得银行业金融服务的合法权利。

三、银行业金融机构应当考虑残疾人客户的具体困难，为其提供更加细致和人性化的服务。有条件的营业网点应当开设残疾人客户服务通道，为其提供服务便利。

四、银行业金融机构应当在有效控制风险和确保残疾人客户人身财产安全和隐私安全的前提下，不断完善营业场所、自助机具设备、网站和服务热线等方面的无障碍设施建设和改造，更好地适应残疾人客户日常金融服务需求。

五、银行业金融机构应当为残疾人客户投诉提供必要的便利，认真研究残疾人客户对金融服务工作提出的意见和建议，高度重视和妥善处理残疾人客户的投诉，切实保障残疾人客户合法权益。

六、银行业金融机构应当积极为残疾人客户普及金融知识，提升其防范金融风险的能力，安全用好相关金融产品和服务。

七、银行业金融机构应当加强对员工的日常培训，提升员工为残疾人客户服务的意识，普及无障碍服务知识。营业网点应当配备掌握无障碍服务方法和技能的员工，满足残疾人客户办理业务的基本需要。

八、行业协会应当在银行业金融机构提高残疾人客户服务水平方面发挥积极作用，推动银行业金融机构不断优化服务流程和服务标准，保障残疾人客户合法权益，促进社会和谐和银行业可持续发展。

请各银监局将本通知转发至辖内银行业金融机构。各银监局和银行业金融机构在执行中遇有问题，请及时向银监会报告。

二○一二年五月八日