

普惠金融： 站在客户视角的理解

伊丽莎白·莱恩

安信永国际普惠金融中心总裁

数字金融与普惠金融客户保护与赋能国际研讨会

北京 2019年3月6日

CENTER for
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION

斯玛特客户保护行动



全球普惠金融
客户保护的顶尖声音

对金融机构的信任加深

负责任的金融既造福金融机构，
也造福客户

提升市场质量

我们建议政府如何对金融客户
保护进行监管

促进负责任投资

我们为投资者选择和监督负责
任的公司提供了有用的工具



斯玛特 客户保护行动

我们打造了斯玛特客户保护行动
来积极响应客户体验、需求和想法



如果我们让客户来设计普惠性金融行业？

1. 普惠金融的终极目标：客户的财务健康

财务健康定义为：

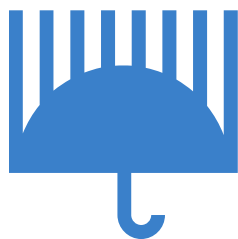
你日常的财务管理能帮你形成财务韧性、让你有能力追求机遇。



日常

“财务健康指的是当你支付完所有的账单后，你还有余钱剩下。”

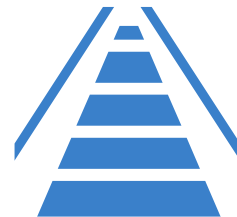
—Phoebe | 肯尼亚内罗毕



韧性

“财务稳定指的是财务上你不需要别人的帮助”

—Abraham | 肯尼亚



机遇

“财务健康指的是一套房子和不错的薪水”

—Rahul | 印度孟买

2. 便捷快速的产品



3. 简单透明的产品（以下为反例）



没有提到费用或利率

贷款条款不方便获得
（而且也很可能很难看得懂）

4. 在有需要的时候可以问到人

我们在肯尼亚的研究发现：

客户在以下场景中愿意使用数字渠道：

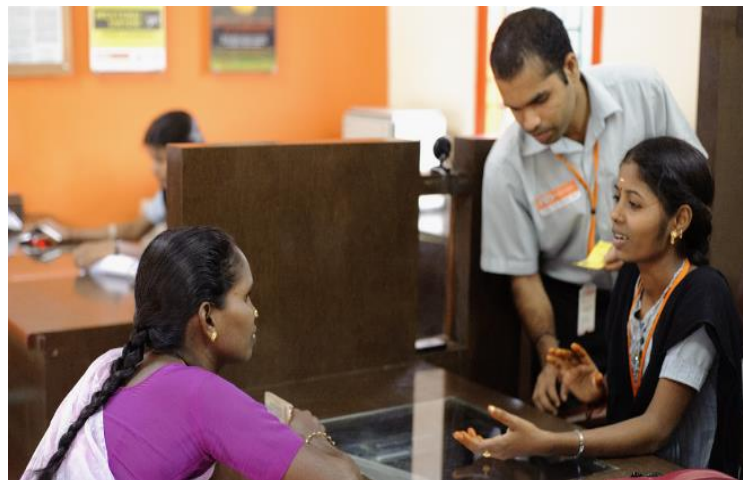
- 贷款申请
- 进行交易

客户在以下场景中强烈偏好人工支持：

- 确认合法性问题
- 获得信息和询问问题
- 解决问题

人工支持程度：

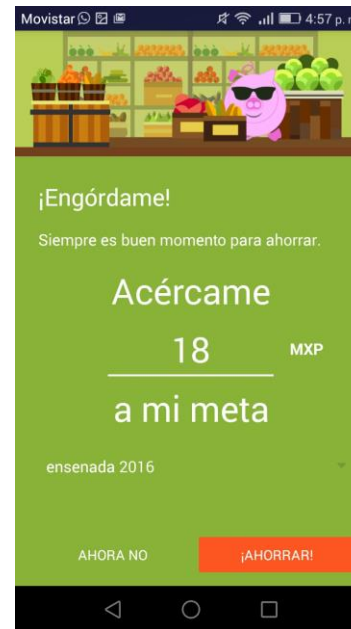
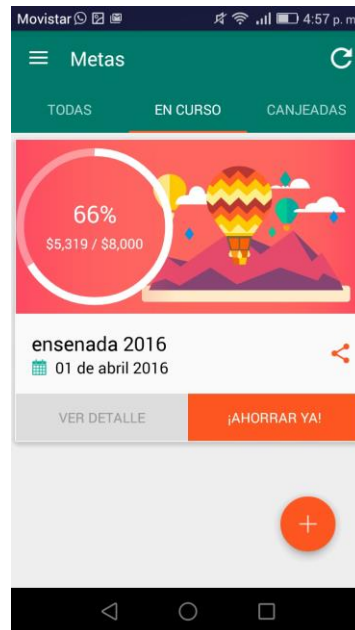
- 面对面
 - 呼叫中心
 - 在线客服
 - 全自动化



5. 支持客户“能成为更好自己”的产品

墨西哥Zave App

- APP鼓励客户设置具体的存款目标
- 存款进度可以在社交媒体上分享，人们可以互相鼓励。



6. 存款和数据的安全性



7. 帮助应对和管理紧急情况的产品

在中等收入国家，40%的人拿不出人均国民总收入的1/20来应对紧急情况。

只有不到1/3的人能够轻松做到



9. 享有保护 不受金融诈骗伤害



照片：在贝宁的一家
虚假微型金融机构

来源：BFA/Smart
Campaign

10. 能正确使用金融服务，从而拥有对生活的自信感和控制感



Source: Accion, Myanmar

斯玛特客户保护行动

七项客户保护原则

1. 恰当的产品设计和提供
2. 防止过度负债
3. 信息透明
4. 负责任定价
5. 公平尊重地对待客户
6. 客户数据的隐私和安全
7. 投诉解决机制

谢谢!

安信永普惠金融中心

The Center for Financial Inclusion at Accion

www.centerforfinancialinclusion.org

斯玛特客户保护行动

The Smart Campaign

www.smartcampaign.org