浙商银行 2016 年金融消费者权益保护工作报告

2016年,浙商银行消保工作有序开展,各方面取得长足发展。机制上,董事会下设了消费者权益保护委员会;制度上,推进了"消保制度建设年",制度体系进一步完善;投诉管理上,建立了"三横五纵"全渠道投诉管理体系,修订了投诉管理办法,组建了投诉管理员队伍;金融知识宣传教育上,全年组织开展了"金融知识进万家"等十多项专项及大型金融知识宣教活动,受到人民银行、银监会、浙江省金融办、银行业协会的充分肯定。

荣誉:

- 1. 中国银行业消保知识竞赛"先进集体奖"、
- 2. 金融知识万里行活动"最佳成效奖";
- 3. 全国法制微电影比赛三等奖;
- 4. 最具社会责任金融机构奖。









一、2016年金融消费者权益保护基础工作

- (一)建立董事会消保委员会,在公司治理结构中完善 消保工作。推动我行董事会会议通过在董事会下设消费者权 益保护委员会的议题,消保委员会成为董事会下设五大委员 会之一,进一步完善了公司治理结构,体现了我行对于客户 良性沟通和在持续提升客户满意度问题上的重视。
- (二)理顺消保工作分行对口管理机制。截止 2016 年 3 月底,各家分行均将消保工作职能归入合规部。分行对口管 理机制的进一步厘清,较大提高了消保工作从上到下的贯彻 力,有效提升了上下联动合力。
- (三)推进"消保制度建设年",夯实消保工作基础。 消保牵头管理工作上,坚持高标准、严要求,制定、修订了 多项制度,进一步夯实了我行消保工作基础。
- (四)做好制度、文本的消保审查。根据监管要求,每 项个人业务类的制度、格式合同正式下发前,进行权利义务 消保审查,审查制度和合同文本近百份。
- (五)其他工作。一是有效开展"平安护航 G20"创建活动,将"平安护航 G20"与风险防控相结合,与案件防范相结合,与安保维稳相结合,与消费者权益保护相结合,切实落实"四个更加"、"五个坚决"的有关要求。二是及时向人行、银监、银协报送各类报告、材料。

二、金融知识宣传教育工作情况

(一)细分客户,突出特色,创新开展"五大主题"活

动

1. 针对老年人群体,开展"提高金融素养保住养老本钱"主题宣传活动。如我行消保宣传队伍走进南京市职工老年大学,通过生动形象的案例,向老年学生们讲解了犯罪分子经常采取的电信网络诈骗手段。





2. 针对低收入群体,开展"提高金融素养保值增值奔小康"主题宣传活动。如我行多支消保宣传队伍走进杭州和衢州的路政施工队、建筑工人群体和环卫工人群体,通过"讲故事"的方式生动形象地讲解了常见的诈骗手段。



3. 针对青少年群体, 开展"提高金融素养 培养一代人影响三代人"主题宣传活动。如我行消保人员联合沈阳铁西的幼儿园成功举办了"小小银行家"亲子活动。









4. 针对高校师生群体,开展"提高金融素养 象牙塔里

防诈骗"、"提高金融素养,保障未来良好起点"等主题宣传活动。如我行消保宣传队伍走进首都经济贸易大学,为首经贸的大学生朋友们进行了金融知识普及,学生们参与积极、反响热烈。





5.针对公务员群体,开展"多一份金融了解 多一份执法保障"主题宣传活动。如我行消保队伍走进广州海珠区人民政府,就"电信网络诈骗"、"互联网金融"以及"校园贷"等问题与公务员群体进行深入互动。



- (二)以点带面,扩大影响,开展"四大送礼"系列活动。
- 1. 寓教于乐送好剧,金融知识进社区——为社区送"礼"。如泰州分行与泰州电视台开展"金融知识普及月"暨"送好剧 进社区"的活动,通过集体舞、游戏环节等集聚人气,用节目的方式进行金融知识群体性普及。





2. 契合企业需求,巩固银企关系——为企业送"礼"。 如杭州分行联合浙江交通之声 FM93,邀请浙江大学原经济学 院院长、著名经济学家史晋川教授,为长江汽车集团的企业管理层和员工带去一场精彩生动的经济学知识讲座,活动效果显著。





3. 用美丽点缀生活,用知识照亮未来——为教师节送 "礼"。如苏州分行宣传队走进苏州新区实验中学、新区实 验小学等,通过教师节沙龙的形式为老师们普及了金融知识,同时,还邀请了专业人员讲解洗衣常识,开展插花讲座。 让老师们在心情愉悦的课堂里既收获了知识,又收获了美丽。





4. 搞活动、摆擂台,金融知识进商圈——为商圈送"礼"。 如杭州分行联合浙江交通之声 FM93,走进杭州核心商圈城西 银泰,结合小丑表演、小朋友热舞,在轻松、愉悦的氛围中 积极传递金融知识,得到了商圈消费者的充分肯定。





- (三)立足多样化宣传形式,发出"四种声音"。
- 1. 通过网点阵地发出"声音"。一是在全行营业网点门口的醒目位置摆放金融宣教活动海报。二是在户外电子屏上持续滚动播放宣传口号。三是充分运用网点内公告栏、电子电视屏、ATM 机、自助设备等,展现宣教活动图片和文字。四是在全行室内电子屏统一播放我行自制微电影《请擦亮您的双眼》。五是根据宣传主题,印制了宣传材料,在全行各网点摆放,供消费者阅知。六是设置咨询服务台,由大堂经理和营销人员对消费者的疑问进行解答。









2. 通过自媒体发出"声音"。如在浙商银行微信公众号平台发布了题为《牢记防范对策,远离诈骗风险》的文章,帮助金融消费者了解常见的电信网络诈骗和银行诈骗手段以及防范措施。



金融知识普及月 | 牢记防范对策 远离诈骗风险

2016-09-10 浙商银行微讯





原来反假可以这么萌! 2016年金融知识普及动漫 宣传片来了!

2016-09-20 浙商银行微讯



- 3. 通过主流媒体发出"声音"。如成都分行联合《成都日报》,利用少数民族自治区赶场活动日等传统日期,集中对彝族等少数民族同胞进行金融知识的普及;杭州分行联合浙江交通之声 FM93 开展金融知识宣教;台州银行则通过台州 987 电台频道,滚动播放防范电信网络诈骗短语等。
- 4. 通过内部培训发出"声音"。如多家分行为有效推广 无障碍服务,针对会计营业人员及大堂经理组织了一场"无 声的世界 有声的你"手语技能培训活动,提升了为残障弱 势群体提供特殊服务的能力和水平。





三、客户投诉管理工作情况

- (一)调研现状,确定"六步走"工作思路。
- (二)三横五纵,构建全渠道投诉管理体系。纵向对现场类、电子渠道类、来信类、舆情类及转办类等五类投诉进行分渠道管理,横向建立"牵头管理部门"、"渠道负责部门"、"专业部门"三层结构,从而构建职责明确、流程通畅、处理高效的全渠道客户投诉管理机制。
- (三)四级联动,组建全行客户投诉管理队伍。设立总行、分行、支行、网点四级客户投诉管理员和负责人,并进行名单制管理,建立了从总行到网点四级高效联动的客户投诉管理队伍,实现每笔投诉可以直接落实到专人。
- (四)建章立制,保证投诉各环节有章可循。下发的《浙商银行客户投诉管理办法》明确了全口径客户投诉概念、分类、原则、职责分工、现场类、电子渠道类、来信类、舆情类及转办类等五类投诉处理流程和管理要求、投诉报告、监督考核等一系列管理要求。
 - (五)由点到面,集中管理和重点督导有效结合。重点

督导、牵头处理重大投诉,如 11 家联建户总行现场投诉、 一方钢构担保异议总行现场投诉、西安同名开立百户投诉、 天津理财资金通过转让被盗投诉等多起重大投诉。

(六)分析汇报,为我行相关工作提供决策参考。研究客户投诉、咨询的热点问题,提出整改建议,促进服务工作的改进,切实维护金融消费者的合法权益。2016年,我行客服中心荣获中国银行业协会"优秀服务奖"和"优秀创新奖"两项大奖。

四、金融产品和金融服务情况

(一)产品管理方面。

个人业务方面,先后推出个人财富池、浙信贷、浙抵贷等新产品,大力引进代销产品,包括基金、资产管理计划、信托计划等,丰富了客户投资理财产品的选择。此外,不断完善线上线下销售渠道,提升客户体验。



小企业业务方面,推出纯信用、额度灵活使用的"信用通"、"民宿贷"等授信产品,降低小微企业担保准入门槛;与浙江省担保集团就再担保业务、担保(直保)业务展开合作、与台州、温州两地信保基金合作,支持小微金融改革创新实验区建设;大力推广三年贷、循环贷、到期转、连续贷等业务,有效解决小微企业贷款无缝周转问题。



信用卡业务方面,推出了公务卡、ETC 卡、私人订制卡在内的 56 款新产品,成功发行众筹梦想 VISA 卡,形成覆盖境内外的产品服务体系;推出数字信用账户、预制信用卡、首笔风险智能拦截、权益转让、自主调额等业内首创的创新应用,荣获中国银行业协会"2016 年银行卡业务创新奖"。









(二)销售管理方面。

一是针对消费者关注度较高的理财产品销售,我行建立了涵盖事前、事中、事后的理财产品信息披露机制。二是全面落实营业网点向个人客户销售自有理财产品和代销产品时同步实施录音录像工作。完成了全行所有营业网点销售区域的专用电子监控设备的布放,出台了相关操作通知,制定了产品销售标准话术。三是建立风险测评机制。在理财产品开发设计环节,将风险评级由低到高分为六类并建立客户风险承受能力评估信息管理系统,用于测评、记录和留存客户

风险承受能力评估内容和结果。

(三) 收费管理方面。

一是严格按照有关业务收费的法律法规和我行内部相关制度规定,明码标价、依法收费。坚持收费服务公开,并按照规定时间将费用标准变动情况及时公告;柜面工作人员在办理业务时,告知客户收费标准,经客户认可后方可办理相关业务。二是继续加大减费让利力度,降低客户金融服务门槛。对指定基金在我行渠道的部分申购交易实行费率优惠,继续实行个人客户结算电子渠道全免费,免收 12 个月内信用卡纸质对账单补制费,免收信用卡补发卡/损坏卡/提前换卡手续费、溢缴款领回费、超限服务费、开具证明费、纸质对账单补制费(12 个月外)、短信通知费等多项费用。

(四)服务管理方面。

柜面服务方面:一是完成防范电信诈骗渠道功能改造,控制黑灰名单办理非柜面业务,增加次日转账功能,转账交易增加大额转账提醒等功能。二是网点全面开设个人理财业务"一柜通"专柜,解决了以往个人客户需要在不同柜台间往返的繁锁。三是建立全流程柜面服务效率考核体系。四是积极组织网点参加银行业协会"千佳"评优创先活动,全行有成都分行营业部、西安分行营业部、南京分行营业部、德州分行营业部、杭州西湖支行等5个网点成功获评中国银行业协会文明规范服务"千佳"示范网点。五是提高网点快速、正确处置特殊情况能力。多家网点对身患重病无法自行来行

办理业务的客户采取开设绿色通道上门办理。乐山分行营业部还对晕到在营业场的客户进行紧急处置,使其得到安全有效救治,受到客户表扬。成都双楠支行、天津和平支行、宁波余姚支行等网点柜员机警发现、沉着应对,有效防范柜面电信诈骗犯罪活动,为客户挽回财产损失。六是强化服务监督检查,严格约束服务行为规范,按季施行"神秘客户"服务暗访检查。

2000年4年 2000年4月 2000年4月 2000年4月 2000年4月 2000年4月 2000年4月

非柜面服务方面:一是推出手机银行 2.0 版本,大幅提升客户体验。二是完成微信银行的升级改造,建立了微信理财平台,上线了增金宝、涌金钱包 1 号、涌金钱包 2 号、安鑫盈等投资理财产品,丰富了微信客户的投资选择。三是推出个人网银 3.0 版,为客户提供便捷操作和个性化选择。四是直销银行网站和 App 上线了增金贝、安鑫盈、高端理财等产品及理财产品转让等功能,实现了全新的交互设计和视觉

改版。五是研发了移动展业平台,实现自助开卡、理财签约、 电子银行、商卡激活等功能。六是推出了易转入、移动云闪 付、二维码支付等创新业务功能。七是探索"互联网+"在 小微金融服务的运用,推出了在线审批放款的"助贷"业务。 八是推出免费专车接送购买指定个人类产品服务。