

# 浙商银行 2019 年上半年 金融消费者权益保护工作总结

今年上半年，本行按照监管部门关于金融消费者权益保护工作（以下简称“消保工作”）的最新要求，重点围绕投诉管理、金融宣教、消保审查三大主线，完善消保体制机制，优化消保考核管理，推进消保工作持续提升，取得了较好的工作成效。在今年上半年人总行对各金融机构 2018 年度消保考核结果中，本行在 18 家金融机构（包括 6 家大型银行、12 家股份制银行）中排名第五。在上半年浙江省普法办公布的 2018 年度全省微视频比赛结果中，本行荣获三等奖（仅三家金融机构获奖）。现将本行 2019 年上半年消保工作开展情况报告如下：

## 一、上半年消保工作开展情况

### （一）加强顶层指导，进一步普及消保理念

今年以来，本行董事会、消保委、高管层对消保工作的重视程度进一步加强，多次召开会议研究部署消保工作；坚持消保事前审查理念，相关部门制度、合同、公告、短信、广告等事项的送审主动性大幅上升，有效提升了本行产品的合规性和消保工作的有效性。

### （二）强化考核引领，优化消保评价机制

加大对总行部门、分行消保工作的考核力度。对总行部

门，将内控合规管理指标在风险控制卡（R卡）中的权重定为50%，其中，消保工作设立专项指标，同时，将消保工作中存在的不足作为扣分项纳入风险控制卡（R卡）；对分行，将消保工作纳入内部控制卡（I卡），根据分行消保工作质量酌情扣分（不设扣分上限）或加分，收到了较好效果。

### （三）落实监管要求，建立投诉管理系统

根据人总行和中国银保监会关于推行金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的要求，本行及时启动客户投诉管理系统建设工作，通过需求设计、限时开发、反复测试，于今年5月份成功上线客户投诉管理系统（试行版）。在此基础上，通过多轮次征集总行相关部门和各分行意见与建议，持续对系统进行改进和优化，不仅大大提升了本行消保投诉的管理效率，也较好满足了监管部门的监管要求。

### （四）深化投诉分析，持续做好督导提示

一是加强监管转办投诉督导，促使投诉得到高效妥善处置。二是有效处理现场投诉。通过疏通解决渠道、安抚客户情绪，有效保护了消费者权益。三是督办复杂疑难投诉。对于客户反复投诉、监管升级投诉等，下发客户投诉督办单，明确提出投诉处理指导意见，促进投诉有效解决。四是开展投诉风险提示。对投诉集中多发事项、存在法律或舆情风险隐患投诉事项，及时向有关单位发送风险提示，提出处理意见和建议。五是深入开展客户投诉分析。深入查找投诉发生

的深层次原因，总结阶段性投诉特点，提出下一步工作意见，有效促进了本行产品、服务优化。

#### （五）着眼改进服务，启动客户满意度调查

根据本行“双服务”相关工作要求，启动 2019 年客户满意度调查，对 26 家分行零售客户、小企业客户、公司客户开展回访，选取客户关心的产品收益、产品期限、资料便捷、服务质量等方面开展调查，依托消费者意见，分析本行在产品和服务上的优势和不足，有针对性地提出改进和优化意见。

#### （六）围绕宣传主题，持续做好金融宣教工作

上半年，按照监管部门统一部署，组织开展了“3.15 金融消费者权益日”“防范非法集资”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“防范电信网络新型违法犯罪”“金融知识万里行”等多项金融知识宣传活动。全行共组织开展各类活动 320 多场次，受众客户 40 多万人次，媒体报道 160 多次。

#### （七）完善产品种类，不断满足消费者需求

围绕平台化银行建设，依托“三大平台”，不断加强业务和产品创新，重点推出和研发“e 家银代发工资平台”“e 家银福利平台”“e 家银个人资产池”“e 家银家庭资产池”“e 家银亲友资产池”等系列产品，为消费者提供了更为丰富的金融产品和服务。

此外，在零售业务方面，通过加强个人存款产品创新，大力推进个人池化存款产品研发，推出“鑫利加”和“升利加”产品，提高存款组织能力；打造个人智能资产配置平台，推出个人基金组合投资产品“增金智投”；推进个人积分与权益体系建设，推出个人客户综合积分品牌“加呗积分”；稳步发展基金、资管、信托、保险、储蓄国债、贵金属等代销业务。

信用卡业务方面，持续开展“趣发现”主题营销活动，丰富线上用卡场景，提升客户用卡体验。

小微企业业务方面，着力推进小微企业“易贷、多贷、快贷”，持续推广“房抵点易贷”产品，实现五分钟申请、一小时审批、零手续费；大力推广“循环贷”“三年贷”“随易贷”等还款方式创新产品，有效降低小微客户资金周转成本；为小微园区内企业量身定制“标准厂房贷”产品，贷款比例高至八成，且可自定义还款，提高融资额度，受到客户普遍欢迎。

#### （八）细化销售管理，进一步规范销售行为

全面加强营业网点销售专区录音录像（简称“双录”）管理工作，完善“双录”系统功能，制订防范系统事故应急预案；出台“专区”“双录”管理实施细则；启用覆盖销售产品和流程的销售话术；组织开展“双录”执行现场、非现场检查，进一步提升了“双录”操作水平。此外，按照

理财新规要求，加强投资者适当性管理，完善投资者准入体系，搭建个人合格投资者认定系统，并制定个人合格投资者线下认定操作规程，有效规范了私募类产品销售。

#### （九）继续减费让利，降低客户服务门槛

今年以来，本行对客户通过网上银行跨行转账汇款、代发工资、ATM取款转账等，继续实行免收手续费、年费的政策；对客户申购本行部分基金继续给予费率优惠；对通过本行财市场转让理财产品的，为出让人和受让人双方提供信息中介服务并免收服务费；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、开具证明费、纸质对账单补制费（12个月外）、短信通知费、银联卡预借现金境内跨行手续费、银联卡外币兑换服务费等多项费用，受到消费者普遍欢迎。

#### （十）加强客户服务，提升消费者满意度

今年以来，本行以提高客户满意度为目标，不断改进柜面和非柜面服务，为客户提供了更加便捷高效的服务。

柜面服务方面：一是为客户“省力、省时、省事、省心、省钱”着想，持续开展“一次、一窗、限时”活动，做好特殊客户特殊场景服务，通过建立微信群，实时帮助网点人员解决运营操作疑难问题。二是规范日常服务管理，按月逐笔分析客户投诉并通报典型案例，按季开展神秘人暗访检查。三是为网点管理者提供“服务画像”，并通过实时监测、发

现问题、纠错整改，增强“过程控制”。四是积极争创服务品牌，开展星级服务网点动员及培训，近40个网点申报中银协文明规范服务“百佳”“星级”网点；全面开展网点服务国标贯标及达标认证工作，全行所有网点均通过认证检查；以网点服务企业标准“领跑者”为目标，积极争创网点服务标杆。

非柜面服务方面：一是开发并上线了借记卡不保号换卡及借记卡保号换卡预约功能，实现大部分借记卡换卡客户“只跑一次”。二是增加了网银渠道购买储蓄国债（电子式）功能。三是“银保通”系统新增多项功能。四是优化批量开卡办理流程。

## **二、下半年消费者权益保护工作规划**

### **（一）认真研究针对性措施，加强客户投诉管理**

一是持续优化客户投诉管理系统；二是加强时效管理，及时处理客户投诉，尽最大可能避免或减少客户向监管部门投诉；三是分析投诉形成结构和发生原因，做好源头管理，增强政策统一性和稳定性，谨慎推行变化大、触及面广的政策；四是实行标准化提示管理；五是加强有责投诉认定和投诉发生量的条线考核；六是针对投诉频发问题、典型问题，及时通过通报、工作提示、现场或视频培训等多种方式向各分支机构传导，避免同类问题重复发生；七是组织专项培训，定期学习行为规范，确保服务统一化、标准化、规范化。对

于投诉集中领域，如信用卡、网点服务等，应进一步规范服务标准，提升客户满意度。

### （二）持续做好消费者金融宣传教育工作

以“金融知识万里行”“金融知识进万家”等金融宣教活动为载体，对校园贷、电信诈骗、非法集资等非法金融活动进行风险提示和宣传教育，提高广大消费者识别、防范不法金融活动的能力，提升本行专业、有社会责任感的形象。同时，以金融宣教为切入点，助力分支行产品营销进企业、进学校、进商业中心等，力争取得金融宣教与产品营销双丰收。

### （三）持续做好满意度调查

结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，全面统计分析客户满意度评价问卷，统计客户诉求的问题类型和比重，分析本行在产品和服务上的优势和不足，分析网点服务的短板和潜力，助力本行产品服务改进和社会形象提升。