

浙商银行 2021 年金融消费者权益保护工作 报告和 2022 年工作计划

2021 年，本行立足新发展阶段，站在“以人民为中心”的高度，以全面贯彻落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（以下简称“消保规章”）、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（以下简称“指导意见”）为契机，重点围绕投诉管理、个人信息保护、营销宣传行为管理、金融宣教、消保审查等方面开展金融消费者权益保护工作（以下简称“消保工作”），消费者权益保障水平持续提升。制（修）订 9 项消保重要制度，组织开展 7 项全行性客户信息检查，压降投诉成效显著，监管转办投诉量及投诉率达到股份制银行最低，分析提示消保热点问题、典型案例 18 次，开展线上线下金融宣教活动 4600 多次，触及消费者 5200 多万人次，被银保监会评为“2021 年金融联合教育宣传活动优秀组织单位”，在银保监会“防范非法集资宣传月”活动中，本行被认定为四家“表现突出”的全国性股份制银行之一，被人民银行总行、银保监会在通报中各点名表扬两次，本行 4 部原创视频登上学习强国，获浙江金融系统普及金融知识防范非法集资创意创作大赛“最佳创意奖”等。

根据银保监会消保局的通报，本行 2020 年消保监管评

价总体得分在 12 家股份制银行中排名第一。其中，总行得分在 12 家股份制银行中排名第一（已连续 4 年），各一级分行平均得分在 12 家股份制银行中排名第一。

一、主要工作情况

（一）大力推进消保体制机制建设，消保制度迭代更新契合监管新规

本行认真贯彻监管要求，切实加强消保体制机制建设，为消保工作开展提供了重要保障。一是完善顶层设计，研究制订《2021-2031 年浙商银行消费者权益保护工作目标、战略和政策》，加强消保工作总体规划，修订了消保工作管理总办法。二是及时调整消保工作委员会成员，丰富工作职责，加强组织领导，完善管理体制，确保消保工作资源配备和投入。三是做好消保规章的深化实施工作。党委会、董事会、高管层专题学习消保规章，全员深入学习消保规章并进行专题考试，各级行认真对照检查，查漏补缺。四是消保制度体系大幅迭代更新。全年共制（修）订消保制度 9 项，新增、修改条款共计 457 项。其中，修订下发消保工作管理总制度，制（修）订消费者金融信息保护管理、消保评估审查、营销宣传行为管理、金融宣教管理、运用纠纷调解机制化解金融纠纷等专项制度，制（修）订重大投诉、个人信息保护等 3 项应急预案，协助理财子公司建立消保制度。各项消保规范更加契合监管要求，消保制度体系进一步完善。

（二）科技与管理同频共振，个人信息保护管理再上新台阶

近年来，个人信息保护日益成为社会关注的焦点问题，去年，人民银行总行将金融机构个人信息保护管理纳入罚点，今年，更是迎来了我国个人信息保护首部法律的出台，对此，本行主动拥抱变革和新规，着重强调科技和管理两手抓，全面强化个人信息运维、保管、使用、存储与销毁等全生命周期管理。一是持续健全信息保护制度机制。制定下发《浙商银行消费者金融信息管理办法》《浙商银行消费者金融信息保护应急预案》，推动相关部门出台《浙商银行数据安全分级分类规范》等文件，对外公示《浙商银行关于收集、使用消费者金融信息的相关规则》，落实数据分级分类保护机制，试点应用零信任安全技术，强化个人金融信息采集、传输、存储、使用、销毁等环节的内部控制。二是持续健全优化个人信息泄露风险识别、监测和控制机制，开展个人信息泄露安全隐患排查，对支付系统、无线安全、电子银行、APP应用、外包管理、分支行等开展专项评估，及时发现个人信息泄露风险隐患并落实整改。三是高频组织推动个人信息保护检查。全年组织开展两次全行金融信息保护检查，推动相关部门开展对客隐私政策检查、个人金融信息屏蔽显示检查、个人金融信息访问授权检查、App违法违规收集处理个人信息检查等6大项信息安全检查，个人信息保护管理网格管理更加密

集，促进问题隐患“早发现、早处置、早规范”。全年检查横向到边，纵向到底，范围覆盖零售业务、小贷业务、国际业务、资产托管等 10 多个条线，检查内容包括制度建设、用户管理、授权审批、信息收集、信息使用、信息流转、信息保存、合作管理、系统管理、人员管理等 10 类问题，检查涉及 30 多个重要信息系统，现场检查触及台州、深圳、广州、福州等 20 多家分支机构，发现问题业务 5000 多笔，坚持即查即纠、立查立改，对违规人员追究责任，对其他员工形成警示和震慑。四是建立并强化信息科技外包过程的个人信息安全管控机制，针对外部数据引入与使用开展专项评估，提高个人信息使用的合规性，持续强化外包商与驻场外包人员的准入与考核管理，防范外包风险。五是培训、考试、提示并举，强化员工信息保护意识。下发关于个人信息保护法、人脸识别司法解释等外部法律法规的解读，组织全行个人信息保护工作专项培训和全员考试，发布《关于防范客户敏感信息泄露的风险提示》《关于 App 违法违规收集处理个人信息的案例分析》、10 期网络安全专题宣传材料，组织开展 10 次信息安全学习培训，覆盖新员工、客户信息接触条线、信息科技外包人员等重点人群，不断强化本行员工的客户信息保护意识。六是持续加强征信信息管理，实现“人防、技防”双提升。建立征信信息安全异常监测与核实机制，按日监测，按季开展自查自纠，重点对人员与用户管理、查询

操作、信息技术保障等方面组织自查，发现问题即查即纠，立查立改。

（三）积极应对重大事项和风险事件

今年影响最大的消保风险事件为增利加转化工作，因其涉及客户数多、存量余额大，违约风险和监管压力并存，一旦处理不当，本行面临不可估量的负面影响。在总行党委的统筹领导下，本行一是审慎预判，及时报告。客观分析外部形势，认真研究本行增利加相关协议，全面分析消保风险，积极提出相关建议，及时向行领导报告。二是制定预案，下发话术。制定下发《增利加转化工作应急预案》，针对增利加转化过程中可能出现的重大问题和突发事件明确应急原则、人员分工和处置流程；预设微信串联、舆情发酵、客户起诉、群体投诉等5个突发场景事先安排应对方案；预判客户投诉主张，下发《增利加客户投诉应对话术》；协助办公室制定增利加相关的媒体口径和网评引导话术。三是主动向人民银行总行、银保监会、人行杭州中支、浙江银保监局消保部门报告沟通增利加转化事宜，争取监管部门的理解和支持。四是协同做好增利加转化对客通知、短信和送达方案制定。五是对工作推进缓慢的分行进行现场重点帮扶，促进疑难复杂问题的解决。六是每日监测、分析、报告增利加转化投诉情况，督导、帮助分支行处理了陈黎明起诉等重点投诉。最后，“增利加”转化工作顺利完成，投诉发生率明显低于

预期，无群体性事件发生。

除此之外，还重点督导处理了天津分行欧元定期存单纠纷、上海分行关于客户遭电信诈骗纠纷等重大事项。

（四）息访息诉有效压降监管转办投诉率

积极稳妥处理好客户投诉是消保工作的关键。本行一是切实落实监管投诉督查要求。行领导靠前指挥，各部门协同配合，总分支行统一行动，落实责任，分类施策，多管齐下，不断优化业务和产品流程，切实提高客户服务水平，持续加强合规催收管理等，实质性减少重复投诉和投诉升级。从监管三季度投诉通报来看，本行监管转办投诉总量排名位列股份制银行第 12 位，同比减少 36.4%，投诉总量同比降幅位列股份制银行第三位；其中信用卡业务投诉量排名位列股份制银行第 11 位，同比减少 47.5%，信用卡业务投诉量同比降幅位列股份制银行第二位，投诉压降工作成效显著。二是做好投诉的监测分析。截至 2021 年 11 月 30 日，全行发生客户投诉 13899 笔，按日监测投诉变化，实现系统刚控提示；按周编发《银保监转办投诉监测周报》，实时掌握投诉走向、投诉类型，及时督导相关单位源头治理；按月向监管部门报送投诉统计表，确保准确及时。三是做好重点客户投诉处理。除增利加投诉之外，全年督办 1006 笔监管转办投诉，重点督导了许云飞等因信用卡问题、贾磊等度小满催收问题、凌悦清等理财终止问题引发的监管督办投诉。四是制定《运用

纠纷调解机制化解金融纠纷基本规范》，积极参与浙江省金融消费者权益保护协会筹建，积极运用金融纠纷多元化解机制解决缠访和重复投诉。

（五）进一步发挥消保审查、满意度调查事前事中事后防控作用

本行坚持“前移关口、主动保护”的理念，积极从源头上推动消保工作。一是优化消保审查机制。修订下发《浙商银行消费者权益保护审查评估管理办法（2021年版）》，明确扩大消保审查范围，及时总结经验，形成消保审查备忘录。二是与科技部联动，将消保审查嵌入产品服务开发流程，对“扫浙里账号校验”“欧普照明分销通”“蒙牛集团回传信息”“一键保全”“校园一脸通”“曹操专车”“座席临时账户管控功能”等40余项科技需求，刚性控制系统流程从“研发测试”环节落实消保要求。三是强化审查意见督导落实。加强与业务主管部门沟通和协调，确保消保审查意见有效落实。对于业务主管部门未采纳的实质性意见，要求业务主管部门必须书面提交理由。四是护航新产品新业务合规开展。如针对大树科技助贷、摊余成本专户、互联网贷款业务等，开展前置性消保审查论证，提出风险隐患和建议措施。全年共对172个项目开展审查，提示风险1400余项。五是开展2021年客户满意度调查，对29家分行零售银行客户（车位分期、理财产品）、小企业客户（小微贷款）、公司客户（公司基础

产品)开展回访,共数据索取 7203 户,获得有效样本 855 个,分析产品服务的优势和不足,有针对性地提出改进和优化意见。

(六) 靠前监督及时督促整改消除风险隐患

一是做好消保检查监督工作。组织开展了移动应用程序投诉方式公示情况全面检查、投诉以咨询工单流转和管理抽查、中介机构和第三方机构合作项目检查、两次客户信息保护检查、福州分行消保工作检辅,消保工作非现场评估等七项消保专项检查,特别是首次开展中介机构和第三方机构合作消费者权益保护监督评价,对零售互联网贷款业务、法拍贷业务、信用卡联名业务、委外催收合作项目等开展抽查和提示风险,有效促使了业务部门整改提升。持续开展“整治小企业条线从业人员私下中介合作专项活动”和“征信合规管理监督检查”,开发应用小企业客户经理道德风险监督短信功能,督办查处违规人员,并及时通报违规案例。二是开展消保热点问题和典型案例分析提示。本行就“平安银行电销侵权案”“光大银行侵权案”“App 违法违规收集处理个人信息”“新网银行侵权案”等典型案例,以及“个人信息保护法”“人脸识别”“大学生互联网消费贷款”等热点消保问题,及时开展分析提示,下发分析 16 则,督促相关业务条线以案为鉴,举一反三,重点在产品的设计、服务收费、催收管理、信息披露等多方面对照检视,排查整改,防微杜渐。

（七）结合“党史教育”全面加强金融宣教工作

本行按照“全员参与”“全网点覆盖”的原则，认真落实监管要求，积极践行社会责任，结合“党史教育”，聚焦“防诈骗宣传”，围绕“一老一少”，组织开展了“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等多项大型金融知识宣传教育活动，全行共组织线上线下金融宣传教育活动 4602 次，线上推送宣传信息点击量达 603 万次，触及消费者共计 5206 万人次。本行适老化服务宣传被报送至《中央党史学习教育简报》，被银保监会评为“2021 年金融联合教育宣传活动优秀组织单位”，在银保监会“防范非法集资宣传月”活动中，本行被认定为四家“表现突出”的全国性股份制银行之一，被人民银行总行、银保监会在工作通报中各点名表扬两次，本行原创视频《沧海一声笑 跟不上浪潮》《最后的狂欢》《“卖卡”的代价》登上学习强国；原创作品《如果可以重来》获浙江金融系统普及金融知识防范非法集资创意创作大赛“最佳创意奖”；本行自编自导自演的“‘反诈骗’爆款系列微电影”《反诈骗之“大话西游”》《反诈骗之“让子弹飞”》《反诈骗之“喜剧之王”》等，巧妙借鉴经典影视桥段，集趣味性与知识性于一体，收到了良好的宣教效果。此外，2021 年，本行 20 多家分行受到监管好评（包括获奖、通报等）100 多次。

（八）多管齐下切实加强营销宣传管理

一是在营业网点持续实施销售专区录音录像，实现销售过程可回溯。二是加强适当性管理。优化系统刚控，强化产品风险等级与客户承受能力匹配的系统控制，认真落实个人合格投资者认定规范，加强私募类产品投资者管理，切实履行“将合适的产品出售给合适的客户”职责。三是加强营销宣传物料制作管理和营销宣传阵地管理，特别针对代销类产品，强调使用合作机构提供的宣传物料，本行不得自行制定相关物料，也不得修改、变更合作机构提供的宣传物料。四是加强信息披露。及时调整个人信贷业务线上、线下办理页面，更新合同文本，以显著的方式向客户展示产品年化利率、单复利测算公式，改进财e贷等宣传海报，明示贷款年化利率为单利。五是加强账户管理。结合客户实际选择与之相匹配的账户类型，对手机银行、网上银行等非柜面业务渠道进行分类分级管理，设置差异化交易管控限额，满足客户基础结算的同时，有效防范电信网络诈骗和跨境赌博等违法违规活动，保障消费者财产安全权。六是修订个人贷款业务操作规程，进一步提升消费者权益保护在合作机构选择、评估中的重要影响。七是加强宣传管理。开展“金融广告随手拍”工作，及时发现并督促整改“房抵点易贷”不当广告等问题。

（九）继续实施减费、减息，严格收费管理

一是继续实施服务收费减免。2021年本行持续扩大减费让利范围，落实各项减费让利政策，支持实体经济发展。2021年1-12月，全行自主免费和自主下调服务价格的项目合计121项，预计减免约2.35亿笔，10.80亿元。个人类减免金额较大的服务项目包括“商卡年费”“年费（贷记卡）”“储蓄账户和银行结算账户的年费和账户管理费（含小额账户管理费）”等。二是贯彻落实四部委支付手续费降费工作。总分行成立专项工作小组，完成全行54万户存量企业客户划型工作，划型率达100%；组织做好全行降费政策解读和培训、公示、宣传；开发总分行降费成效统计报表。在监管要求降费的优惠政策上加大优惠力度，新华社和财联社先后刊发本行降低小微企业收费的新闻报道，也被人总行点名表扬，并编入降费简报内。三是提升系统能力，解决分行收费管理难题。开发分支行层级降费统计系统，规范并简化服务收费项目立项、优惠等流程功能，开发完善OA审批流程，就服务收费管理重点事项及四部委降费事项开展多次全行培训。四是做好全行收费自查整改工作，严肃违规问责机制。开展2021年度服务收费自查工作，对违规收费事项强化整改问责机制。2020年和2021年收费自查发现违规收费问题，除极个别入帐科目须总行统一调整，其余均已完成整改；开展小微企业服务收费专项检查，针对宁波、天津、西安分行小微企业四部委支付手续费降费落实情况、小微企业收费自查整

改处罚情况、小微企业信贷相关费用承担情况等开展专项检查。

（十）不断改进客户体验争创服务优质品牌

1. 线上服务

零售条线：优化销售系统功能，对客户风险测评频率、个别客观选项进行管控等方式，加强投资者销售适当性管理。优化手机银行等线上渠道基金业务销售页面展示内容，丰富信息披露内容，改进客户体验。持续经营“浙商银行零售金融”微信公众号，丰富营销传播渠道。客服核心指标达行业领先，并创七年来新高。截至 11 月末，客服中心共受理来电 164.84 万通，服务在线客户 53.19 万，在线接通率 99.98%，投诉解决率 100%，均达到行业优秀水平，人工电话接通率等核心指标创七年新高。上线满意度回访、工单回访、银企对账、信用卡催收等近十个智能机器人外呼场景，不断丰富客户触达场景和服务方式。每月开展“神秘人来访”服务体验，本年平均分达历史最高 94.1 分，90 分以上优秀率较年初提升 24.55%。与中国银联、Visa 等卡组织合作，持续开展银联卡 12306 购票享优惠、Visa 卡月月刷等优质活动，并新增“2021 浙观影”活动，不断丰富信用卡活动场景。

小贷条线：一是聚焦特定行业、场景和客群设计优化小额线上信用类金融服务方案，重点推动光伏等与民生相关及绿色金融项目，当年累计投放超 18 亿元。二是加快小企业

流程 2.5 的推广应用,持续简化线上申贷流程;积极改造网签模式、提还款方式,提升内外部操作体验;继续推动不动产抵押登记线上办理试点。当年线上提款笔数和金额分别占小企业全部提款的 98.17%、96.92%,省内线上抵押登记比率 90.5%,居股份制银行前列。三是紧跟客户“痛点”,持续完善续贷类产品系统功能,优化操作流程,扩大适用范围,提供规范、高效的续授信服务。今年以来,已累计为 1.77 万户小贷客户提供无还本续贷服务,进一步提升小微客户服务体验。本行高效、便捷的小微金融工作受到了监管部门及银行业协会的高度认可。在中国银保监会组织开展的“2020 年度商业银行小微企业金融服务监管评价中获评“一级行”,为 18 家会管商业银行中唯一一家获此殊荣的股份制商业银行。本行“科技赋能 激发普惠金融新动能”金融科技应用案例被中国银行业协会和中国中小企业协会评为“优秀案例”。

2. 线下服务

一是深入研究老年客户需求,印发《关于优化老年客户营业服务工作的通知》,坚持传统服务方式与智能化服务创新并举,给老年客户提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。二是全力推动无纸化运营,今年以来已改造 190 余个柜面交易,将“电子签名、电子印章、电子回单”技术嵌入柜面交易,减少纸质单证等耗材使用,切实压降全行运营作

业碳排放水平。三是全行网点均通过年度国标认证监督审查，有望连续三年获评营业网点服务“领跑者”称号。四是全行13家机构荣获“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。五是深化电信网络诈骗“资金链”治理，全年柜面堵截客户被骗事件66起，挽回客户损失144.06万元。六是网点服务客户投诉0.76/百万笔，同比下降6.06%，无重大和监管转办投诉。

（十一）扎实开展员工教育培训工作

一是认真做好消保规章的培训。董事会、高管层开会专题学习讨论，及时部署相关工作；邀请监管领导开展了3.5个课时的“现场+直播”全行消保培训；组织参与人行培训学院专题培训；精心制作线上培训教材，组织全行人员全面学习消保规章。二是及时开展消保新制度培训。积极运用“直播首次学+线上反复学”方式开展新出台的营销宣传行为管理、消费者信息保护管理、重大客户投诉应急预案、等制度培训，解读背景，分析依据，明确要求，剖析案例，进一步规范了消保工作操作流程和标准。三是组织全员参加人民银行消保规章和个人信息保护专题考试。四是组织开展条线员工消保培训。

（十二）“科技赋能”为消费者金融服务保驾护航

一是构建网络安全纵深防御体系，部署网络安全态势感知、恶意代码防护、Web访问监测、交易行为监控与跟踪、

蜜罐等安全技术措施，全面提升网络安全攻击防御水平，提升网上银行、手机银行等终端运行安全，保障金融消费者资金交易安全。二是基于大数据技术构建大数据风控平台，融合“大数据+知识图谱+云计算”等金融科技，不断健全优化反欺诈实时引擎、可疑交易监测、电信诈骗和反洗钱预警等系统与模型，持续开展假冒网站、假冒 APP、假冒邮件、网络攻击的监测与排查，实现电信诈骗、涉赌涉诈、可疑交易等高危行为的侦测、识别、处理、预警和记录。2021 年，各渠道累计调用交易反欺诈交易风控服务超 3380 万笔，命中 300 多万笔疑似风险交易。对于命中的高危客户，通过核查和回访，确认并处置确实存在的风险业务超 80 笔。涉赌涉诈相关策略共拦截超 3800 笔交易 200 多亿元。三是持续推动“两地三中心”灾备体系建设，已实现同城双活重要业务系统全覆盖，异地应用级灾备重要系统基本具备，定期组织开展业务连续性演练，确保本行所有系统平稳运行，避免因系统故障或其他风险问题而影响金融消费者权益。

二、下一步工作计划

（一）结合监管关注热点做好消保检查准备工作

以人民银行消保规章、银保监会指导意见为基本要求，紧密关注监管通报、监管处罚的最新动向，认真研究同业被查处问题的发生原因、业务模式、问题焦点，特别关注互联网贷款、销售适当性、搭售、外呼营销宣传、客户信息保护、

收费方面问题，及时做好相关条线的自查督导工作，通过消保审查、投诉追溯、消保考核、监督检查、案例分析、工作提示、满意度调查等多种方式，加强我行消费者知情权、财产安全权、自主选择权、公平交易权、信息安全权的保障程度，推动相关条线不断完善消保工作体制，做好 2022 年监管消保检查的全面准备工作。

（二）切实抓好客户投诉整改和源头治理

重点处理好监管转办投诉和督办投诉，及时提示问题，促进产品、服务和管理的改进；用好消保考核和“双服务”考核“指挥棒”，重点整治重复投诉和升级投诉，持续做好客户投诉监测工作，每半月发布投诉监测报告，及时对投诉量同比增长较快、监管排名下降明显、重复投诉发生频率较高的分支行开展督导；开展 2020 年以来有责投诉“回头看”，推动责任单位溯源整改；持续做好投诉定责和系统优化；选择合适投诉运用多元化解机制解决问题。

（三）不断加强消费者金融信息保护

2022 年上半年持续开展以“总行条线”为客户信息检查工作，梳理条线客户信息检查问题清单，督促及时整改和问责；计划在 2022 年下半年，以“分行”为单位组织开展第二次客户信息管理检查，坚持即查即纠、立查立改，落实“早发现、早处置、早规范”要求。组织开展客户信息保护应急演练。优化官网、手机银行、网上银行、微信银行

等渠道关于消费者权益保护的信息披露工作。

（四）重点扩大金融宣教的辐射面和影响力

结合“党史教育”，围绕“一老一少”，聚焦“防诈骗宣传”，分析研究监管考评量化指标，加大力度组织开展金融宣教，切实落实“全员参与”“全网点覆盖”要求，持续保持2021年金融宣教的良好势头，继续提高金融宣教消费者触及人数，努力扩大“金融知识普及月 金融知识进万家”等大型活动的影响力，着力提升本行监管评价和社会美誉度。

（五）持续做好消保审查护航业务合规开展

重点围绕个人类产品制度、协议、广告、公告、电子提示页及短信等与客户密切关联的系列材料开展消保审查，实现风险控制关口前移，持续开展消保审查意见分析，加强共性问题总结提示，护航新产品新业务的合规开展和产品服务的迭代升级。

（六）有效开展客户满意度调查工作

持续开展客户满意度专项调查工作，分析本行在产品和服务上的优势和不足，一季度发布调查报告，针对性地提出改进和优化意见。同时，开展分地域满意度统计分析，为各分行了解自身产品和服务的薄弱之处提供有益参考。