

浙商银行 2022 年金融消费者权益保护工作 报告和 2023 年工作计划

2022 年，本行坚持以人民为中心，切实提高消保工作政治站位，扎实推进消保事前、事中、事后全流程建设，同业领先地位进一步巩固。重点做好四次消保迎检检查整改工作，实现“补短板、强弱项、保优势”；制定消保工作措施总指引，顶层设计进一步优化；推动全行 7000 多个触及消费者信息岗位信息处理权限的梳理和规范，客户信息管理规范性再上新台阶；消保审查提示风险 3900 余项，审查量同比增长 337%；督导 1100 多笔监管转办投诉，完成 12000 多条投诉定责，五项监管核心投诉指标在同业中属于最优序列；实现“定责刚控”等 22 项投诉管理系统投产，投诉数据系统跑批时间从 30 个小时缩短到 10 分钟；消保短视频获国家处非办比赛二等奖和优秀组织奖，助力本行社会和监管形象不断提升。

今年，中国银保监会下发通报，本行 2021 年度消保工作监管评价在 12 家全国性股份制行中位列第一名。其中，银保监会对浙商银行总行的消保评价已连续 5 年排名第一，对全行（含分行）的消保评价近 5 年中 4 年排名第一，1 年排名第二。同时，本行消保工作获得中国人民银行 A 级评价，在 12 家全国性股份制行中位列第四名。被人总行《金融简报》

通报表扬三次。今年，在人总行组织开展的消保知识应知应会测试中，本行平均得分为 92 分，在 12 家银行中排名第二。

一、主要工作情况

（一）查改问题，消除隐患，以自查为契机强基固本

一是推进四次全面自查。根据监管检查热点和处罚重点，上半年部署了四次全面自查，特别针对营销宣传行为、代销业务、信息披露、个人客户信息保护、收费管理、第三方合作、双录、格式合同、征信管理、投诉管理十个专题，主动找差距、补短板。二是组织五次重点抽查。坚持问题导向，主动出击，针对“误导性信息披露”“投诉分类错误”“信息保护不合规”等薄弱环节，组织了五次专项抽查，做到立行立改，突出标本兼治。三是开展 14 项提示和排查。针对监管对华夏银行、工商银行、渤海银行等金融机构侵害消费者权益的通报，以及“互联网贷款整改”“特定事项批量开户”等问题，开展了 14 次专项提示和排查，促进大量问题主动发现、提前整改。四是组织消保培训。开展消保迎检培训，组织相关分行分享迎检经验，部署人行 5 号令全员培训，促进全行员工进一步提升消保业务能力。

（二）场景导向，强化授权，客户信息保护再上新台阶

一是加强金融消费者信息分级管理和分级授权机制建设。根据不同应用场景、不同业务品种，推动全行 7000 多个触及消费者信息岗位信息处理权限的梳理，从处理方式、业

务类型、信息范围三个维度细化岗位权限种类，结合业务实际就信息收集、存储、查阅、登记、下载、打印、复印、保存、统计分析、修改、加工、流转、删除、销毁、与合作方共享、向有权机关提供及返还消费者等权限落实到岗、落实到人，强化超权限审批管理。二是多次开展全行金融信息保护检查。检查内容重点涉及外发外拷客户信息、办公区域客户信息安全、员工电脑保存及流转客户信息的合规性、索取数据销毁的合规性等，在全面自查的基础上，对零售、小贷、反洗钱等触及客户信息量较大的岗位开展现场突击检查。针对问题，分析原因，推进整改，在系统架构设计、数据采集留存、流程授权管控等各环节加强管理。三是加强客户隐私政策及敏感信息屏蔽。开展个人网银、手机银行等 26 个互联网应用系统的隐私政策合规性排查，对 12 份不同应用场景的隐私政策更新迭代，分阶段推进信息系统客户敏感信息屏蔽工作，共对 177 个应用系统开展客户敏感信息显示情况排查，发现需实施客户敏感信息屏蔽的应用系统 80 个，已全部完成整改。四是采用技术手段落实数据安全。履行国家关键信息基础设施的保护职责，通过 ISO27001、ISO20000 和 ISO22301 等标准体系认证；在全行范围内部署推广 DLP 数据防泄漏系统、数字水印和数据容器系统等数据安全刚控技术，防范数据遭到篡改、破坏、泄漏或者非法获取、非法利用。

（三）化解缠访，优化系统，投诉智治水平不断提升

一是有礼有节应对“增利加”信访、投诉、诉讼“钉子户”。妥善处理客户向人行、银保监会的举报事宜，积极向监管部门汇报、沟通，说服其采信本行意见，维护本行监管形象；妥善应对相关诉讼。最终，“增利加”转化未对消保监管评价造成重大不利影响，“增利加”相关的四起被诉案件均已本行胜诉结案。二是提升投诉管理智治成效。实现“定责刚控”等22项系统投产，投诉数据系统跑批时间从30个小时缩短到10分钟，运营速度提升数百倍。督导1100多笔监管转办投诉，完成12000多条投诉定责，从监管通报来看，本行“每百网点客户投诉量”等五项核心投诉指标在同业中属于最优序列。三是夯实客户投诉数据质量。针对投诉分类错误问题，多次发送工作提示，相关部门认真商议举措，坚持机控和人控相结合，力求符合监管标准，尽量避免监管处罚。四是积极运用多元化解机制解决缠访和重复投诉，积极协助监管部门设立调解机构，输送“调解员”。全行今年调解解决的纠纷多达600多件，同比增长二十多倍。

（四）合规渗透，效率输出，消保审查发挥源头性防控作用

一是全面助力零售业务合规发展。全年，消保审查共对571个项目提示风险3900余项，在不增人的前提下审查量同比增长337%，全面支撑各类零售业务的出台、推广、调整、终止，科学把关。二是效率优先审查服务到位。对于紧急的

送审事项，做到了审查意见“立等可取”；对于其余大部分送审事项，加班加点，力争做到了“T+0”或“T+1”反馈审查意见。对于个人养老金业务推广、“聚鑫赢”产品净值波动应对、“升鑫赢”等理财产品规则调整、疫情延期还款政策调整等紧急、重要的送审事项，全面高效把关产品协议、制度、营销方案、宣传文本、信息披露、广告、视频、短信、公告、话术、预案、软文等。**三是**优化消保审查机制体制。修订完善《浙商银行消费者权益保护评审查管理办法》，下发《关于加强消保审查的19条意见》，在消保审查专项制度的基础上进一步明确消保审查工作机制，规范消保审查意见采纳情况反馈和二（多）次送审流程，新增同类事项的消保审查简便流程，健全跨部门消保审查工作协调机制，进一步加强消保审查意见的跟踪、落实、督导工作。**四是**加强消保审查队伍建设。组织开展专职、兼职审查员专业能力培训，下发24期《消保审查意见备忘录》，切实提高消保审查效率和审查意见的科学性、可执行性。

（五）风险驱动，分层提示，持续加强消保案例“教学”

一是保持对业务消保合规性的敏感度，主动开展调查，及时提示风险，推动隐患整改。比如，从广州分行监管转办投诉处理中发现苗头，主动对总行互联网贷款模式开展全面消保合规性核查，在该业务授信审批、贷后监测、合作机构管理、信息披露、合同签订、资金成本等10方面发现并提示

问题，推动业务部门在过渡期内加大整改力度；受宁波银保监局核查特定开户情况以及农行广西分行崇左分行“千余学生被开户案”启发，主动调查本行特定批量开户来龙去脉，协助业务主管部门妥善应对。全年，共开展工作（风险）提示17期。二是保持对行业消保动态的敏感度，及时分析研究监管通报案例。就被通报的工行、光大、渤海、华夏、浦发银行侵害消费者权益案例，推动相关条线重点在客户信息保护、服务收费、催收管理、信息披露等方面，以案为鉴，防微杜渐。

（六）科技赋能，系统反诈，力保人民群众财产安全

一是健全完善本行交易反欺诈系统。在手机银行、网银渠道的登录、转账等重要交易环节增加风险防控措施，按照客户年龄、交易设备、交易对手、交易地区、交易时间、交易笔数和金额等维度指标，采取不同的风控策略和措施，重点针对电信诈骗、涉赌涉诈等频发风险，完善专家风险防控规则，并利用机器学习搭建风控模型，实现事前分析、事中控制、事后运营全流程风险防控。二是加强警银联动反诈。部分地区上线警银联动名单控制功能，通过对当地公安机关提供的名单进行实时管控，实现了手机银行、网银、ATM、自助柜员机、柜面等渠道的潜在受害人转账交易的事中风控，保障了人民群众的资金安全。三是做好线下宣教劝阻。线下持续强化个人银行结算账户管理，扎实做好反诈拒赌宣传工

作，积极对疑似受骗人员予以劝阻，防范电信网络诈骗和跨境赌博等违法违规活动。本年度，各渠道累计调用交易反欺诈风控服务 2787 万笔，共命中 401 万笔疑似风险交易。涉赌涉诈相关策略共拦截近 7 万笔共计约 656 亿元，其中通过人工外呼核实并成功劝阻风险交易 791 笔共计 11.5 亿元。

（七）打通屏障，整合产品，聚焦客户感知提高竞争力

1. 线上服务

一是完善和推广远程视频服务。通过“远程银行”提供远程核实、电子银行升级、UKey PIN 码重置、卡挂失补发、卡密码重置等功能，解决客户因路途遥远、行动不便、患病、疫情管控等原因无法亲临网点办理业务的痛点问题，不断提升客户体验。**二是**推进智能远程经营。陆续上线满意度回访等智能机器人外呼场景，不断丰富客户触达场景和服务方式。**三是**上线线上按揭贷款预审功能，启动“云系列”产品。围绕按揭、抵押、信用三方面，打造“云按揭”“云宅贷”“云信贷”组合消费贷款产品，优化 26 项功能，实现“极简申请、自动审批、实时给额”，全面支持家居环境改善、交通出行、婚庆、教育、医疗健康、旅游休闲文化体育、日用消费和农村消费等改善民生和居民日常消费需求。**四是**优化销售系统功能，管控客户风险测评频率等，加强投资者销售适当性管理。

2. 线下服务

一是全行 283 个网点顺利通过营业网点服务国标认证监督审查，助力网点争创“百佳网点”荣誉，按季检查督促各网点认真执行“领跑者”企业标准，获评由北京国家金融科技认证中心颁发的“银行营业网点创新特色服务示范机构”称号。二是着力打造投顾能力和资产配置能力，应用金融科技，升级迭代各类财富管理相关系统，充分了解客户需求及风险偏好，通过定制型资产配置方案保障客户财富长期稳健增值。三是着力打造包含健康、税务、教育、慈善、传承、美好生活等方面的非金融增值服务。四是积极融入浙江省委省政府共富示范区建设工作大局，全力打造数字普惠金融两大样本工程：数字普惠临平样本和数字普惠“山区 26 县”样本，按照“一县一策”“一业一品”原则，定制推出龙游生猪、江山智造、三门青蟹、永嘉教具等 16 个数智共富贷产品，提升山区县普惠金融可得性和覆盖面。

（八）亲老适老，矩阵服务，确保金融公平有效落实

本行重视对弱势群体特别是老年客群的帮扶，促使广大人民群众公平获取金融资源。一是多策并举帮助老年客群乐享优质金融服务。比如开设老年人贴心服务热线，特地为 65 岁以上老年人提供客服热线“一键直达”专属人工服务，由经验丰富、业务熟练的工作人员为老年人提供全方位金融服务；优化亲老适老的“简约版手机银行”，在大字体显示、生物认证、免密登录、快捷支付一键绑卡、搜索功能、语音服

务等方面更加贴近老年人特点和需求，助力老年人快速上手，共享金融科技带来的便利；各网点用心打造便民服务区，除配置轮椅收纳柜及轮椅、血压计、医药包、老花镜等助老设备外，还在业务等候区设置爱心专座，在现金柜口和非现金柜口上方设置了 28 寸叫号屏，方便老年人现场办理金融业务。二是在产品购买上设置多维度保护性措施。比如，基于对高风险业务信息披露充分性的考虑，规定 80 周岁及以上的个人客户不可通过手机银行、个人网上银行等线上渠道购买风险等级为 R4（中高风险）及 R5（高风险）的本行理财及代销理财、基金、资管计划、资金信托计划、保险产品，但可以通过本行网点渠道办理；65 周岁及以上的个人客户通过手机银行、个人网上银行等线上渠道购买本行理财及代销理财、基金、资管计划、资金信托计划、保险产品时，本行设置专属提示环节，老年客户需确认后方可继续购买产品。

（九）资源整合，辐射影响，金融宣教增强群众获得感

郭树清同志强调：“要持之以恒、不厌其烦地开展宣传教育”。本行注重从“普惠性”上创新“多跨场景”做法，持续打造“集中性+阵地化”的教育宣传全网格。全年组织“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等六项大型活动，开展具体活动 12000 多次，触及消费者 7000 多万人次，通过中央、省部级主流媒体宣传达 403 次。在国家处非办“防范非法集资短视频”比赛中获二等奖

和“优秀组织奖”。一是各级行负责人高度重视。行领导带头抓落实，亲自“下场”宣教，如总行党委副书记马红亲自指导、参与“送金融知识进小学”活动。二是总行加强宣教资源整合输出。每次大型活动，总行合规部与董办密切合作，从创意到成品，从剧本到参演，倾力打造具有浙商银行品牌效应的宣教作品，如《甲方乙方》《天才教育》《天使投资》《猪八戒遇到非法集资》等，得到消费者和监管部门的充分肯定。三是全行统一行动形成合力。搭建互动交流平台，提升总、分、支三级联动效率，推动宣教全面覆盖到每一个分支机构、每一个营业网点、每一位员工、每一位个人客户。在9月份重点活动月期间，向银保监会消保公众号投稿24篇，被录用7篇，不断提升本行社会影响力和监管形象。

二、下一步工作计划

（一）对标对表监管要求，扎实做好问题整改

积极配合人行综合执法检查，高度重视人行检查以及监管年度消保评级中指出的问题，对于可以即时整改的，确保立查立改；对于需要持续整改的，提出切实有效的整改计划和措施，确保整改如期完成，并将及时报告监管部门。同时，严格对标监管要求，积极开展自查自纠，举一反三，正视、主动分析并积极消除本行消保工作的薄弱环节，及时查缺补漏。

（二）打造消保全流程平台，筑牢消保领先地位

启动建设“智能消保全流程集合平台”，集成消保审查、营销宣传行为监测、投诉管理、监督检查整改、金融知识教育宣传、员工培训等消保核心工作模块，以实现未来 3-5 年对零售业务快速发展提供消保服务有效支撑，以“业务产品”“客户意见”“风险防控”为核心要素，打通消保全流程事前审核、事中管控、事后监督三大环节，更好服务本行零售业务发展，打造与本行消保同业领先地位相匹配的标杆消保工作管理系统。

（三）聚焦客户感知赛道，发掘客户投诉资源

充分利用客户投诉大数据，围绕客户意见焦点和纠纷矛盾突出点，开展投诉数据的分析挖掘，积极协同相关部门发现问题，源头治理，促进产品、服务、管理的迭代改进。进一步完善投诉处理工作机制，打通屏障，整合资源，健全内部沟通协调、信息共享、协同处理、投诉处理考评、溯源整改等投诉管理流程，做到问题早预警、早发现、早处置。

（四）力推多元纠纷化解，集中压降重复投诉

充分借力近期成立的浙江省金融消费纠纷人民调解委员会，发挥好本行作为金调委委员的作用，重点移送调解重复投诉（2022 年，全行发生 5 次以上重复投诉的共计 116 人 846 件），坚持问题导向、目标导向、结果导向，坚持“能调尽调”，把非诉化解机制挺在前面，对分支行加大多元化解纠纷消保考核力度，推动线上调解、移动调解、快速调解，

促进纠纷矛盾的高效处理，实质性压降重复投诉和缠访。

（五）重视提升客户体验，做好消保合规审查

有效发挥消保审查源头性合法合规防控作用，重点支持大零售板块业务发展，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，提供消保审查和体验优化服务，实现风险控制关口前移的同时，提升客户体验，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，提升产品服务市场竞争力。

（六）强化智能流程管控，实现信息周期保护

强调“跨业务、跨部门、跨层级”协同，切实落实金融数据分级管理和分级授权机制，围绕个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等全生命周期，持续开展个人信息安全隐患排查，不断健全个人信息保护风险识别、监测和控制机制。

（七）创新金融教育宣传，增强客户获得感

持续关注“一老一少”等金融教育重点群体，通过打造“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融教育宣传全网格，推动日常和大型金融宣教活动。加大原创宣传材料的制作和推广，注重通过主流媒体等宣传渠道开展正面宣传引导，高度重视员工参与率和消费者触及率，做好金融宣教效果评估，不断巩固金融知识宣传教育的长效机制，切实履行社会责任。