

# 浙商银行 2017 年金融消费者权益保护 工作报告及 2018 年工作计划

## 一、2017 年金融消费者权益保护工作开展情况

2017 年，我行高度重视消费者权益保护（以下简称“消保”）工作，从全行发展战略的高度出发，以考核为有力手段，完善公司治理结构，切实做好制度建设、消保审查、投诉管理、产品服务、金融宣教、培训研究等各方面工作，构建有序高效的消保工作机制；产品和服务创新力度持续加大，产品种类更加丰富；收费制度严格执行，销售管理进一步规范；柜面、手机银行、微信银行、网上银行、直销银行等渠道的服务水平进一步提升，较好地完成了年初工作目标，切实保护了我行客户的合法权益。

在 2017 年银监会金融知识进万家活动中，我行荣获“先进单位”称号（仅 10 家）；在中国银监会和中银协联合举办的银行业消保调查研究课题比赛中，我行推荐报送的有关“飞单”的消保课题荣获一等奖（金融系统和银监系统仅三个一等奖）和优秀组织奖（仅 10 家）；因消保工作推动有力，被中银协评为“中国银行业协会最佳专业委员会常委单位”称号；在浙银协“普及金融知识万里行”活动中荣获“最佳成效奖”（仅 4 家）；在信索咨询开展的“中国银行业百万客户消费者权益保护满意度”结果发布会上，我行荣获“诚信

销售银行奖”。

### （一）完善顶层设计，强化董事会对消保工作的指导。

一是董事会审议通过了浙商银行消费者权益保护工作目标、战略和政策。二是董事会审议通过了《浙商银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会议事规则》，进一步完善了我行消保工作的顶层设计。三是提高了董事会和董事会下设的消保委审议重大消保事项的频次。

### （二）强化指挥棒引领，优化消保工作综合绩效考核。

2017年，我行根据监管要求加大了消保综合绩效考核力度。一是分行层面。突出对“消保工作质量”和“是否存在严重问题”的考核，分行综合绩效考核中，消保工作归属“履行社会责任”一级指标，倒扣分不设上限。二是总行部门层面。消保工作与案件风险、舆情风险、专项审计等事项同时作为各部门考核的扣分项，不设扣分上限。三是分支机构与消保工作相关的综合绩效考核参照总行执行。

### （三）优化投诉流程，加强投诉督导和风险提示。

一是做好来信投诉、监管转办投诉受理工作。总行消保中心设立监管转办投诉专线电话，对监管转办投诉限时督办，对通过95527热线等其他渠道受理的投诉是否及时处理进行有效监督。总行全年受理监管转办投诉57起，上述投诉一般都在两日内处理完毕，客户基本满意。

二是有效处理现场投诉，及时化解舆情风险。全年处理

总行现场投诉 10 余起，疏通解决渠道，化解客户不满情绪，避免声誉风险。

三是督办复杂疑难投诉。对于客户反复投诉、监管升级投诉等事件，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。如对小马达达充值返现投诉、大连大宗商品交易有限公司涉嫌非法洗钱投诉、宁波陈圆圆、王久亚投诉等开展督办。

四是开展客户投诉风险提示。对投诉集中多发事项、存在法律或舆情风险隐患的投诉事项，向有关单位发送风险提示，提出处理意见和建议。如提出杭州地区信用卡外包营销人员管理的风险提示、节假日期间信用卡还款不成功风险提示等。

五是统计分析全渠道客户投诉。每月汇总全行各渠道投诉台账，每半年撰写投诉分析报告，分析阶段性投诉特点和下一步工作意见，促进产品服务优化。

（四）创新消保审查“21 条标准法”，前移消保风险控制。

一是先于同业推出消保审查制度、流程。银监会提出消保审查监管要求后，对于如何规范开展消保审查，大部分商业银行仍处于摸索阶段，我行在同业中率先制定了《浙商银行消费者权益保护审查实施细则》，受到人总行、银监会的充分肯定，工总行、农总行等同业向我行学习借鉴。

二是创新推出消保审查“21条标准法”。提炼了最有可能影响消费者合法权益、引发客户投诉的21个风险点，作为消保审查的核心要点。如：是否与有关监管规定相抵触，格式合同中有无加重客户责任、限制或者排除客户合法权利，有无限制客户寻求法律救济途径，是否对客户隐私或商业秘密给予了适当保护等。

仅总行层面，全年共审查个人业务类政策、制度、业务规则300多件。

（五）开展全行消费者满意度调查，助力产品、服务、管理优化。

2017年，我行首次开展了全行性消费者满意度调查工作，覆盖23家分行194个网点，历时一个月，共收集12478份有效客户意见，全面了解了客户对我行营业网点环境、服务过程、品牌形象、客户体验、信用卡、理财产品、手机银行、投诉处理等多方面的看法和意见。通过借力咨询公司进行大数据分析，一方面掌握我行竞争优势，另一方面也从客户角度了解到我行的不足之处和重点优化方向。同时，开展分地域满意度统计分析，为各分行了解自身产品、服务薄弱之处提供有益的参考。

（六）围绕“你若安好便是晴天”年度宣传主题，持续做好金融知识宣教工作。

一是创新形式开展金融教育和我行品牌推广。创新开展

了“地铁金融普及之旅”、“夏季智勇大冲关”等多种活动形式，并注重将消保宣教与我行产品推广和品牌形象宣传相结合，深受监管好评和消费者喜爱。

二是组织开展大型金融宣教活动。组织开展了“3.15金融消费者权益日”、“金融知识进万家”、“金融知识万里行”、“金融知识普及月”、“电信防诈骗”等十多项大型金融知识宣教活动。全行组织开展活动共470多次，受众客户40多万人次，媒体报道200多次，全年共向监管部门报送活动材料40多份，受到监管部门和消费者高度肯定。

三是立足“五大主题”、“四种声音”开展常态化金融宣教。针对老年人群体，开展“保住养老本钱”主题宣传；针对低收入群体，开展“保值增值奔小康”主题宣传；针对青少年群体，开展“培养一代人影响三代人”主题宣传；针对高校师生群体，开展“象牙塔里防诈骗”主题宣传；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。同时，发出主流媒体、自媒体、网点阵地、户外宣传队“四种声音”，持续延伸金融宣教触角。

我行今年金融宣教工作荣获多项省部级以上荣誉，如在银监会“金融知识进万家活动”中，我行被评为“活动先进单位”，在“普及金融知识万里行”活动中荣获“最佳成效奖”，同时，在该项活动期间，中银协多次将我行金融宣教先进材料在其官网登出（股份制银行仅2家）。

### （七）开展消保检查，查漏补缺夯实基础工作。

一是开展个人账户信息保护检查。以自查和突击抽查相结合的方式，对全行个人账户信息保护制度建设情况、个人客户信息收集、保管和定期删除情况、营销短信流程、涉及个人业务的会计档案和授信档案整理、归档、保管、借阅和销毁情况、保存个人信息的电子介质、专柜的管理情况、征信查询管理情况开展了全面检查。总行检查组突击抽查了成都分行和台州分行，共发现9类问题，对存在违规情况的28名员工进行了内控扣分处理。

二是开展了全行销售专区“双录”实施情况专项评估自查。从产品销售专区管理、录音录像管理、内部制度建设三大方面，对营业网点设立销售专区进行自有理财及代销产品的销售，以及销售专区内安装配备电子监控系统，实现自有理财与代销产品销售过程的全程同步录音录像问题进行全面自查。

三是开展了消保“双查”工作。根据银监会关于做好银行业消费者权益保护工作体制机制建设的机构自查和监督检查（银监会将其简称为“双查”）工作要求，我行及时围绕公司治理、机构内部经营绩效考核、消保内部审计三大问题进行全面自查，落实“双查”实施方案，实现责任到部门、到人。

### （八）多策并举开展培训和研究，提高员工消保意识和

服务能力。

一是全行开展“万人消保学习大赛”活动。本次活动覆盖了我行总分支全体员工，参加考试人员涉及个人业务、小微企业业务、信用卡业务、合规管理、柜面业务等条线，共计10051人，约占我行总人数的85.37%。我行本次考试及格率和满分率分别为99.10%和77.37%。

二是全行开展消保调查研究课题评选征文。以“新时期、新理念，开创银行业消保工作新格局”为主题，围绕飞单纠纷、银行卡盗刷案件、个人信息保护、消保宣传、投诉管理等议题开展课题研究，为消保工作提供智力支持。

三是开展投诉管理和投诉技能提升培训。邀请银行客户投诉处理专家，通过投诉客户心理学和大量客户投诉实例分析，有效提升我行员工客户投诉管理、处理能力。

#### （九）完善产品结构和销售管理，满足消费者需要。

一是向消费者提供更多实惠、便捷的产品。个人业务方面，先后推出增利加、添利加、微联贷、法拍贷、移动急速发卡、易保证等新产品；大力引进包括基金、资管计划、信托计划等代销产品；推出了代发工资客户的增薪卡、少年儿童适用的成长卡等业务品种；联合山东省、舟山市慈善总会推出慈善联名卡，开通爱心捐资助学通道；在试运行的智能自助机具上开通理财服务通道，为老年人等特殊群体人员在网点自助办理理财提供服务。小微企业业务方面，运用金融科

技（Fintech）推出全线上操作的小企业“点易贷”业务，集线上申请、大数据解读、自动审批、电子签约、自助提还款于一体，从应用到贷款发放全程1小时左右；探索解决小微业务人工成本和风险成本两高难题的数字普惠业务新模式；推出账户通、小微结算通卡等结算类产品，提高小微企业支付、结算便利性。信用卡业务方面，先后推出飞牛联名信用卡、青荷公益卡、衣之家联名卡、大学生卡在内的19款新产品，在深耕客户细分领域的基础上，形成了较为完整的产品体系；创新研发推出信用E卡，依托实时审批系统，通过PAD一站式完成申请、核卡、激活、使用，满足用户现场立享信用卡权益和优惠的需求；开展“一起趣”和“周周刷”主题营销活动，持续提升客户用卡体验。

二是进一步健全产品销售管理。一方面，加强营业网点个人客户理财产品和代销产品销售录音录像工作。在硬件改造方面，加大设备投入，多次升级改造，完成新增客户证件类型、签约关联自动生成业务单号、增加按用户双录流水导出功能等，满足了业务发展需求，改善了用户体验；在业务流程规范方面，设计了统一的服务话术标准，对产品类型、发行机构、风险等级等内容作统一录入和维护更新，保证了产品准入、话术内容等符合监管要求，并将“双录”作为重要内容纳入柜面销售管理规范，加强自查和检查力度。另一方面，加强业务授权经营、合作机构和产品准入管理，在基



金代销业务投资者适当性、非公开募集类产品、个人代销业务、保险代理业务等方面制定了管理办法和操作规程，强化业务管理。

(十)继续加大减费让利力度，降低客户金融服务门槛。

对 ATM 取现、柜面通、补发卡等继续实行手续费、服务费等减免，新推出的增薪卡实行 ATM 取现免手续费，继续实行个人客户结算电子渠道全免费，免收标准信用卡年费、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、短信通知费等多项费用；依法承担贷款业务及其他服务中产生的尽职调查、押品评估等相关成本，不向客户转嫁；对小型、微型企业免收贷款承诺费、资金监管手续费等 8 项费用；对以小微企业主为主的个人客户，免收异地取现手续费、小额账户管理费和年费，主动提供电子银行、转账机等免费转账渠道。

(十一)完善金融线上线下服务，提升客户体验。

柜面服务方面，一是加大网点销售支持力度，发挥大堂经理客户首位“接触点”优势，增设大堂助理，积极试行营业窗口“一句话”营销，提升网点效能。二是积极组织网点参加银行业协会“星级”网点评优创先活动，总行开展星级网点创建辅导培训，以提升公众金融服务品质为核心，指导分支行全面对接“中银协”星级网点要求，2017 年创优争先活动成果显著。三是持续推进服务规范化管理，加强营业人

员服务理念教育，强化服务监督检查，严格约束服务行为，按月下发服务简报，2017年重新招标选定第三方服务暗访监测机构，提高神秘访客暗访监测质量。四是着力减少客户投诉，定期分析、总结并通报投诉问题及典型案例，强化监督与考核，加强客户投诉管理。五是组建全行营业支持专家人员库和营业主管微信群，建立问题实时支持与解决机制，提升中后台对基层的服务支持力度。六是积极推行上门延伸服务，做好特殊客户群体关爱等人性化服务，涌现出如上海松江支行、西安高新支行、兰州东部支行上门服务，成都分行服务聋哑人，西安分行服务外籍客户等典型案例。七是上线电信诈骗管理平台，认真开展防范电信诈骗工作，保障人民群众财产安全，涌现出众多防诈骗事例，如金华浦江支行、成都郫县支行、衢州江山支行等。

非柜面服务方面，持续优化以“财市场”和“增金财富池”为核心的流动性综合解决方案，解决客户资金需求；融合智能存款和货币基金 T+0 升级上线增金宝 2.0；以浙+银行为核心，打造互联网场景营销推广平台“云拓平台”，持续推进跨界融合；不断优化网上银行、手机银行、微信银行，完善系统功能，提升客户满意度；积极推广大堂经理手持 PAD 应用，增加移动展业设备极速领卡功能，提升非柜面服务效率；积极探索“造血式”金融精准扶贫，完善贫困地区、建档立卡贫困户等识别信息，实现我行的金融扶贫工作从“基

本精准”向“比较精准”跨越；推进农村金融服务工作，持续加大涉农贷款投放；推出信用卡 App，为客户提供账户管理、优惠信息和生活服务；研发上线新一代智能审批“神盾”系统，为客户打造“轻（AIR）审核”体验。

## 二、2018 年消保工作规划

### （一）投诉管理方面。

#### 1. 及时通过投诉改进流程、产品和服务。

把投诉管理作为发现问题、改进流程、产品和服务的重要渠道，将个案投诉处理和定期投诉分析相结合。对于投诉事项分析原因，确实是我行流程、产品存在问题的，及时向条线专业部门反映，促进其升级和完善；发现内控隐患和管理薄弱环节的，及时向相关单位指出，促进其有效整改；确属由于态度、操作等问题等引发的投诉，落实批评和处罚。

#### 2. 变投诉为机遇，有效发展客户群体。

把投诉处理作为争取忠诚客户的重要机会，通过投诉处理，一方面变投诉客户的不满为满意，赢得客户理解和支持，加深客户信赖感和忠诚度；另一方面通过提升产品和服务满意度，增强我行竞争力，进一步拓展客户群体。

#### 3. 建立健全投诉管理相关制度。

研究客户投诉小额补偿机制，针对我行确实存在过错的客户投诉、客户不断缠诉等情况，建立小额补偿机制，研究客户投诉小额补偿的适用条件、权限、流程、财务支出方式、

谈判技巧等环节，促进这部分投诉顺利高效解决。

#### 4. 组织开展客户投诉应对专业培训。

加强客户投诉管理队伍建设，加大投诉处理和投诉相关制度的培训辅导力度，开展投诉处理经验交流，提高我行员工处理投诉事件的专业素质和能力。

### （二）消保基础工作方面。

#### 1. 进一步建立健全消保制度体系。

根据金融消费者权益保护最新监管要求，进一步健全完善金融消费者权益保护规章制度，确保消保工作在组织架构、销售服务、个人信息保护、宣传教育、投诉处理等各环节的工作上有章可循。适时开展现有消保制度后评价工作，根据监管新要求和市场新变化，创新工作思路和工作方法，改进消保工作流程，完善消保工作机制。

#### 2. 进一步完善消费者满意度调查研究机制。

以“产品和服务”为核心，以客户满意度调查为工具，积极运用问卷、访谈等方式，收集分析客户意见、客户诉求的问题类型，运用统计结果，剖析消费者权益保护中的薄弱环节和隐患，针对性地提出改进和优化意见，以此对我行优化产品和服务提供助力。

#### 3. 提升消保审查工作的深度和广度。

把好消保审查关，前移消保风险控制，确保权限范围内审查的合同文本、制度规范等符合消费者权益保护相关法律

法规和政策的要求，做好消保审查的痕迹化管理。加强考核，提升零售业务相关部门消保送审的主动性和及时性。

#### 4. 进一步提升理财“专区双录”管理水平。

加强理财“专区双录”工作的持续性管理，防范“专区双录”操作风险。做好检查和整改落实工作，将“专区双录”工作纳入内部监督检查和内部责任追究机制，有效发挥“专区双录”在金融消费者权益保护方面的积极作用。

#### 5. 持续做好消保宣传教育工作。

持续开展“315消费者权益保护周活动”、“金融知识普及月活动”、“金融知识进万家活动”等常规性活动；持续推动金融消费者宣传教育工作，探索建立金融知识普及长效机制；持续开展我行从业人员消费者权益保护知识的培训和普及工作，通过专题培训、集中学习、自学、考试等多种方式，巩固和提高学习效果和金融素养。