

# 浙商银行 2023 年度金融消费者权益保护 工作报告和 2024 年度工作计划

2023 年，本行坚持“金融向善、消保为民”，切实提高消保工作政治站位，全面贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（以下简称“原银保监会 9 号令”）等监管要求，扎实推进消保事前、事中、事后全流程建设，相关工作成效显著。特别值得一提的是，本行教育宣传活动触及消费者近 4 千万人次，助力浙江片区获证监会《股东来了》知识竞赛全国第一（本行获突出贡献奖），实现亚（残）运会期间“零涉亚运投诉”目标，新闻稿《浙商银行谱写“消保为民”新篇章》通过金融时报、中国银行保险报等央媒发布，助力本行监管形象、社会形象不断提升。

## 一、主要工作情况

（一）资源整合，品牌辐射，教育宣传工作广度精度持续跃升

一是牵头搭建财富管理新生态，打造“财富管理 N 课”教育宣传新品牌。根据老年人、青少年、拆迁户等六类受众不同特点针对性推出课件 31 个、视频 57 个、专题文章 128 篇、金融知识实用手册 6 册，原创设计品牌专属海报、长图及周边产品，做好在临平综合金融服务示范区的试点应用和面向全国的推广，市场反响热烈，如“西湖十景”系列等 14

个短视频观看量超 20 万，3 篇专题报道通过金融时报、中国银行保险报等央媒发布，获得广泛认可。牵头全行向各地政府及监管部门汇报工作、报送成果近 300 次，视频课程通过监管部门、行业协会等官方公众号推广近 80 次，相关视频获国家处非联办指导开展的短视频大赛优秀作品奖，本行蝉联该视频比赛“优秀组织单位”。二是积极开展集中性教育宣传活动。全年组织“3·15”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等多项集中性教育宣传活动，开展活动超 7000 次，通过中央、省部级媒体及重点媒体宣传达 599 次，触及消费者近 4 千万人次。本行教育宣传多项工作得到监管认可，人总行《金融简报》通报表扬本行“3·15”活动教育宣传创新做法，老年人教育宣传案例入选中国银保传媒评选的“中国银行业保险业服务创新案例”，全行教育宣传工作获监管表扬 80 余次，获奖 51 次，作品被采纳 262 次。三是组织全行员工积极参与、推广证监会指导开展的《股东来了》2023 投资者权益知识竞赛，助力浙江片区战队获得全国第一，本行获突出贡献奖。

## （二）聚焦热点，提高站位，纠纷化解投诉压降见实见效

一是加强投诉数据分析，做到投诉问题的早预警、早发现、早处置。针对银行业普遍出现的房贷提前还款投诉短时

激增情况，做好综合研判，强化部门协同，及时调整还款政策，优化调整提前还款审批流程，合理安排额度，按预约时间抓紧处理审批，保障客户正常还款需求并做好风险提示，投诉压降成效明显。二是加强系统建设，提升投诉处理效率。切实做好金融监管总局年度消保重点项目——12378 监管热线“一键呼转”本行落地工作，提升监管转办投诉问题解决时效和质量。持续迭代客户投诉管理系统，全年优化系统功能 120 余项，梳理工单归档规则，细化投诉报表要素，满足各岗位用户使用需求，提升工单处理效率。三是全力做好亚运金融服务保障工作。落实首问负责制，靠前梳理总分行投诉管理人员名单，建立亚运赛时投诉报告机制，各亚运赛事举办地分行每日报告涉亚运投诉情况，保证及时响应，快速处理，最终实现亚（残）运会期间“零涉亚运投诉”目标。四是力推矛盾纠纷多元化解。创建 22 家“枫桥式”金融消保服务站，已接待来访群众近千人次，妥善处理矛盾纠纷近 500 起。积极推动领导干部下访接访常态化，压实领导包案责任。

### （三）需求导向，科技赋能，数智消保系统建设全面启动

一是梳理管理需求和现存痛点。全面评估目前消保工作存在的投诉预警能力薄弱、审查知识库缺失、数据归集和统计能力不足等痛点和难点，提出消保全流程数字化解决方案。现场走访天津、深圳、嘉兴等分行，并通过非现场问卷方式

远程收集基层需求，共征集总分行意见建议 70 余条，聚焦审查知识共享、提升投诉时效性、增加移动端办公等急难愁盼问题。二是积极开展同业调研。赴中信银行、招商银行、广发银行等消保数字化先进银行交流管理思路、了解系统建设情况，就投诉标签体系建设、人工智能模型学习、消保审查监督管理等内容进行了深入探讨。三是积极推进系统建设。6 月提出系统建设需求，10 月完成招标，11 月完成基本模块需求澄清和产品设计，目前消保审查模块已完成首次投产。

（四）优化机制，流程管控，客户信息全生命周期保护多点发力

一是做好政策新规的外规内化。围绕《个人信息保护法》、原银保监会 9 号令等政策新规修订《浙商银行消费者金融信息管理办法(2023 年版)》《浙商银行数据安全管理办法(2023 年版)》，进一步明确了以“告知-同意”为核心的信息处理原则，并细化信息收集、存储、传输、提供等个人信息全生命周期的分级分类管控，健全数据安全风险事件处置机制。完善《浙商银行联名信用卡客户个人信息授权书》《浙商银行小微钱铺用户隐私政策》等多份信息处理授权书和隐私政策，更新《浙商银行关于收集、使用消费者金融信息的相关规则》，保障消费者金融信息安全。二是强化全员培训。下发原银保监会 9 号令解读及工作提示，明确不得设置默认同意选项等行为红线。组织开展 3 次全行个人信息保护在线学

习，并开展训后测试，培训实际参与率高达 115%，强化员工个人信息保护意识。三是开展“2+4”个人信息保护检查。“2”是两次消费者个人信息保护全面检查；“4”是四项专项检查，包括对客户服务系统个人敏感信息专项排查、个人敏感信息保护专项检查、科技人员访问生产环境数据情况专项检查及银联数据服务有限公司外包风险评估检查。相关检查突出“点面结合、上下联动”，持续强化消费者个人信息全生命周期保护。四是持续完善数据安全保护机制。本行信息系统已通过 ISO 系列标准体系认证，并建立了数据安全管控制度与数据分级分类管理机制，已完成 CMMI3 软件成熟度、DevOps 持续交付成熟度等管理标准认证，并通过数据安全监测预警平台、桌面安全管理、动态脱敏等技术强化风险防范能力，逐步形成管理、技术与运营三位一体的网络安全综合体系。

（五）合规前置，严督实导，消保审查源头性防控作用充分发挥

一是完善消保审查机制体制。修订《浙商银行消费者权益保护评估审查办法》，区分“实质性审查意见”和“建议性审查意见”、“常规审查流程”和“简易审查流程”，有效提升消保审查工作规范性。二是强化消保智力支持。编发《浙商银行金融消费者权益保护评估审查要点(2023年版)》，根据送审事项类型区分“通用事项”“营销宣传材料”“合同协议”“公示公告”“短信话术”五篇，提出审查要点及

参考话术 130 余项。启动“数智消保系统”知识库建设，利用 OCR 识别、智能语料推荐、知识共享、相似案例推荐等方式指导消保审查员提高审查质效。三是加强消保审查队伍建设。开展专题培训和消保审查工作抽检，强化对分行审查工作的指导、监督和管理。

#### （六）强化监测，前瞻提示，严格规范营销宣传行为

一是开展营销宣传材料“回头看”。全面梳理过往年度营销宣传材料，对其中过时或存在缺陷的，及时予以清理或修订，消除潜在风险隐患。二是组织营销宣传异常行为排查。要求比照“是否落实适当性要求”“是否存在强制搭售”“网点是否配备产品查询自助终端”“是否存在不当促销”等十大类问题逐一排查，有效防控客诉及舆情风险产生。三是及时开展工作提示。编发《关于进一步规范金融产品广告代言活动的工作提示》，要求加强合作机构管理、规范广告代言活动内容和形式，强化事前审查和事中监测，强调要在严格遵循法律法规、监管要求以及社会公序良俗的基础上开展广告代言活动。

#### （七）打通屏障，多元配置，客户体验感满意度有力提升

一是纵深推进财富管理建设。手机银行 App 首页上线“财富精选”板块，支持一键拨打专属客户经理电话，优化持仓页面功能，新增持仓成本、持仓收益率等字段显示。积

极融入浙江省委省政府共富示范区建设工作大局，推出差异化财富管理产品，如定制“共同富裕款”“山区26县”“临平金融示范区专享款”资管产品和信托产品，带动浙江区域大众客户资产保值、增值。优化销售系统功能，完善理财产品序列展示规则，充分揭示产品特征与投资风险，加强适当性管理。通过“‘浙理’投教课堂”“浙银早知道”“投顾有话说”等线上栏目持续发布投研资讯，开展对客直播解答投资困惑，助力提升财富管理能力、树立正确投资观念。

**二是**满足品质生活多跨场景金融需求。加强手机银行品质生活板块建设，目前可全面支持出行购票、代驾加油、观影外卖等生活支付需求，同时新增头部支付平台一站式签约功能及一键快捷绑定多家支付平台功能，快捷支付更加便利。围绕“衣食住行”日常消费场景及经营贷款需求，持续优化“云宅贷”“消费e贷”等系列产品，推出红利卡、吨吨卡等标准信用卡，受到消费者欢迎。

**三是**线下网点持续发挥阵地优势做好服务保障。全行网点连续五年通过营业网点服务领域国标认证，连续四年获评网点服务领域企业标准“领跑者”荣誉称号，郑州、兰州分行营业部获评中银协“2022年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”，杭州武林支行无障碍网点入选浙江省首批“有爱无碍”公共服务场所。启动打造以“善标、善能、善智、善行、善为”为导向的网点服务体系，已建成87家温暖驿站，其中杭州分行营业部获评全国总工会2023年“最美

驿站”。全面做好亚运会金融服务保障，《浙江日报》专刊报道本行“迎亚运服务保障十条措施”等工作情况，评价本行树立了“主动作为、积极担当”的良好形象。

#### （八）亲老适老，温情服务，老年客户金融关怀持续升温

本行重视对老年客群的服务，助力其跨越数字鸿沟，公平获取金融资源。一是推广远程银行应用，加强线上线下渠道融合发展。运用视频通讯技术延伸金融服务触角，通过主动上门或远程办理方式，实现“客户在哪里、业务办到哪里”，有效服务无法亲临网点办理业务的老年客户群体。二是线上优化“亲老适老”设计，以“温度+精度”提升老年客户数智金融体验满意度。如完善手机银行“简约版”设计，实现页面大字体、语音搜索、重点交易突出等多项优化，强化人脸识别能力，上线新版在线客服和专属客户经理功能，在提升服务的同时加强风险控制策略建设，为其金融安全保驾护航。在个人网银的“资产总览”栏增加纸质储蓄存单查询功能，更加匹配老年人的金融消费习惯。选拔经验丰富、业务熟练的员工搭建老年人服务专线，60周岁及以上客户拨打本行服务热线可直通专属人工专席，同时设置绿色通道，压缩业务处理时间，通过机器人外呼、短信通知等多种方式及时反馈处理结果，提升老年客户满意度。三是线下加快网点适老化改造。设置人工呼叫按钮、临时坡道、爱心座椅、爱心等候



区、爱心通道、爱心窗口，配备轮椅、移动式填单台，对厅堂智能柜员机进行适老化改造，推广老年人智能叫号优先服务，完善老年客户应急处置流程及特殊场景应急服务保障机制，全面提升老年客户的服务获得感。**四是在产品购买上设置多维度保护性措施。**如基于对高风险业务信息披露充分性的考虑，规定 80 周岁及以上个人客户不可购买风险等级为 R4（中高风险）及以上的理财及代销产品；65 周岁及以上个人客户购买 R4（中高风险）及以上理财及代销产品时，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。

## 二、下一步工作计划

（一）锻长板补短板，全面对标对表夯实消保工作基础。以原银保监会 9 号令等监管要求和消保监管评价指标为任务清单，正视并主动分析本行消保工作的薄弱环节，特别关注互联网贷款、销售适当性、营销宣传、客户信息保护等关键领域，推动相关条线认真开展自查自纠工作，及时消除消保问题隐患。加强对分行消保工作的分层分类指导，缩小分行间差距，推动消保工作水平整体提升。

（二）强化精准预防，以金融教育提升消费者获得感。进一步丰富“财富管理 N 课”课程库，提升品牌影响力。依托金融顾问制度优势，坚持公益属性，开放共享课程资源，推动下沉一线，注重释放临平示范区试点的辐射带动效应，充分提升教育宣传精准度，助力提升消费者金融素养、涵养

金融生态。持续关注金融教育重点群体，建立完善“线上+线下”“集中性+阵地化”“日常宣传浸润+大型专项活动”教育宣传全网格，加强主流媒体正面引导，注重数智赋能，在“大数据”背景下推动金融教育精准触达受众，强化预防功能。

### （三）力推多元化解，优化机制源头治理全面提升投诉管理质效

进一步完善内部沟通协调、信息共享、协同处理等投诉管理工作机制，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。坚持和发展新时代“枫桥经验”，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；推动领导干部下访接访常态化，压实领导包案责任，促进纠纷矛盾的高效处理。着重提升12378监管热线“一键呼转”类工单的首次化解率，并以此为契机，坚持群众满意度导向，不断提升投诉处理质效。全力支持行业协会牵头开展的打击“代理维权”黑灰产行动，积极参与行业“代理维权”黑灰产标准制定和机制建设，强化对消费者的风险提示和教育，加强与监管部门、司法机关的沟通协作，营造良好行业环境。

### （四）以应用为引领，推动数智消保系统建设取得实质性进展

对标数字化建设先进行查找差距，全力补齐短板弱项，以打造标杆性消保工作系统为目标，积极推进系统各工作模块的基层调研、产品设计、测试开发，力争构建产品设计开发、营销宣传行为监测、客户投诉管理的工作闭环，实现消保工作机制的标准化、科学化、智能化，全面提升本行消保工作水平，护航业务发展。

#### （五）构建合规体系，从严从细构筑个人信息保护“安全网”

压实各部门客户个人信息保护和数据安全责任，业务系统严格执行分级管理和授权审批机制，按照“权责对应、最小必要”原则设置访问、操作权限。加强对客户服务系统安全测试力度，强化风险防控，避免应用系统“带病上线”。深入贯彻落实“告知-同意”原则，在合同协议、系统交互页面等渠道完善信息披露，充分保障客户知情权，并在客户授权范围内处理个人信息。持续开展个人信息保护专项检查，以问题为导向，加强风险隐患精准排查，全面保障消费者个人信息安全。

#### （六）强化智力支持，提升专业性前瞻性做好消保审查

紧跟监管政策新规，及时外规内化，确保在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节做好风险隐患的识别和提示，充分发挥消保审查源头性合法合规防控作用。加强部门协同和消保审查队伍建设，在推进知识共

享、提升消保审查员履职能力的同时，敦促业务部门有效落实消保审查意见，做到“管得住、推得动、做得实”。

（七）抓实培训宣导，多点位提升全员消保意识能力

充分利用本行培训资源，发挥线上培训优势，提升培训覆盖面和参与度；夯实现场培训基础，深化交流探讨；创新“现场+直播”“直播首次学+线上反复学”等复合模式便于巩固培训成果。密切关注消保领域监管规定及行内制度要求，结合员工岗位类别和工作需求，根据产品和服务流程分类开展培训，提升培训的全面性和针对性。