

渤海银行 2025 年消费者权益保护工作情况报告

2025 年，渤海银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大、二十届三中全会及四中全会精神，全面落实中央金融工作会议部署，深刻把握金融工作的政治性、人民性，牢固树立“金融服务守初心，消保为民显担当”理念，全面构建“大消保”工作格局，坚持服务实体经济本源，坚持全流程融入消保要素，全员承担消保责任，严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求，强化全流程风险防控，持续深化数字服务应用，各项工作取得一定成效。现将有关情况报告如下：

一、完善顶层设计，构建高效协同消保治理新格局

（一）强化战略引领，压实消保主体责任

高位推动，党建引领消保，公司治理和企业文化融入消保、纪检托底督导消保。本行董事会、监事会、高管层、消保委共组织召开 37 次会议，审议消保监管评价通报和投诉通报等重点议题 85 项，提出 88 条具体、明确的工作要求。主要领导躬身入局，带头抓消保、讲消保，党委书记、董事长，总行行长多次在全行性会议上强调消保工作的重要性，针对监管评价问题整改、投诉处理管理等重点领域提出具体工作要求。进一步明确各分行消保部门设置标准，确保消保工作独立性、权威性和专业性。2025 年，本行一级分行已 100% 设立消保部。

（二）厚植消保文化，深化消保理念融入

制定《渤海银行消费者权益保护文化建设指导意见》，明确消保文化体系由文化理念、视觉识别、员工行为文化三部分组成，将“金融服务守初心，消保为民显担当”作为消保文化宣传语；以满足人民群众对美好生活的需要为目标，将消费者权益保护文化理念全面融入经营管理、制度建设、业务流程、思想教育、岗位培训、检查监督和品牌传播。

（三）筑牢制度根基，构建系统化消保制度体系

2025年，本行聚焦监管新规落地与内部管理需求，精准发力消保制度“立、改、废”工作，制定修订《渤海银行产品适当性管理办法》《渤海银行消费者权益保护考核管理办法》《渤海银行客户个人信息保护管理办法》《渤海银行金融纠纷多元化解工作指引》等16项消保内控管理制度，严格落实外规内化，提升各项制度的针对性、有效性；制定修订消保相关制度96项，现全行与消保工作相关制度累计达394项，有效搭建消保工作“四梁八柱”。

二、筑牢“三道防线”，实现全流程精细化管控

（一）严把入口关，筑牢事前审查防线

遵循“预防为先，关口前移”原则，对面向消费者提供的产品和服务，切实把好产品准入关，有效识别可能侵害消费者权益的风险，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。2025年，全行审查产品和服务的协议文本、管理制度、宣传文本、营销话术等资料7895份，消保审查数量比上年

增长 17%，提出实质性审查意见和建议共计 7828 次。

（二）紧盯关键点，夯实事中管控基石

开展全行消费者权益保护销售行为事中检查监测工作，围绕信息披露与消保审查、适当性管理、营销宣传管理、销售行为可回溯管理以及合作机构管理等重点领域开展五项专项检查。将消费者权益保护纳入本行操作风险管理体系，全面识别消保领域关键风险、明确风险等级，持续分析控制措施有效性，定期监测关键风险指标运行情况，切实筑牢消费者权益保护风险防线。

（三）拧紧安全阀，丰富事后监督手段

建立完善消费者权益保护监督检查工作机制，综合运用现场检查、非现场检查、专项检查等方式组织开展各项消保检查。对 11 家分行开展消费者权益保护专项检查，全面覆盖各项消保机制建设及落实情况，提出问题及工作建议 130 项。常态化开展分行消保专项检查排查，及时发现问题堵塞风险漏洞，下发消保检查项 40 项，收集分行自查反馈任务项目 1320 项，以查带训，督促分行切实提升消保工作质效。

三、创新宣传模式，提升金融教育工作实效

2025 年，本行通过加强数据分析，不断优化金融教育传播路径，多举措提升金融教育质效。全年累计通过线上线下活动、自有官方渠道触达金融消费者 1.23 亿人次，为上年度的 2.5 倍。年内累计开展线上线下金融教育活动 6820 场，触达金融消费者 1.12 亿人次，其中线上活动 231 场，触达

4961.44 万人次，线下活动 6589 场，触达 6286.06 万人次；通过官方网站、手机银行、企业微信、新媒体账号等线上自有官方渠道发布信息 3394 篇，触达金融消费者 1100 余万人次，其中发布原创风险提示/以案说险 185 篇；发布公益短信 128 条，触达金融消费者 992.62 万人。

（一）聚焦集中教育，实现金融教育质效跃升

根据监管部门要求在全行范围内组织开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传、9 月金融教育宣传月等集中教育宣传活动，累计开展线上线下教育宣传活动 2650 场，累计触达金融消费者 5923.65 万人次，员工参与率 100%；营业网点积极参与宣传活动，网点覆盖率 100%。各级政府部门报道 15 次，属地人民银行及监管部门报道 15 次；中国互联网金融协会、属地银行业协会、保险业协会、消费者协会等报道 230 余次；中国网、新华网、人民网、央视网、中国经济网等中央主要新闻单位、全国及地方主流媒体报道 1000 余次。

（二）创新常态教育，驱动金融教育模式革新

拓宽线下金融教育活动场景，围绕“消保+”常态化组织开展“五进入”主题教育宣传活动，通过“消保+党建”“消保+社区”“消保+公安”“消保+会展”“消保+非遗”等多样态、多层次、多方位、多场景金融教育活动普及金融知识，提示金融风险。加强线上金融教育渠道建设，在官方网站、手机银行、微信公众号设置消保专区，并建设“渤海

银行金融知识教育平台”，充分利用官网网站、手机银行、微信公众号、企业微信、远程银行等多渠道面向不同群体提供特色鲜明、针对性强的金融知识。

（三）打造亮点工程，彰显金融教育宣传成效

2025年，本行在金融教育方面的工作得到社会各界的广泛认可，总分行荣获消保相关荣誉60余项殊荣。总行行级消保宣传片和原创消保主题曲《渤动初心 守护如海》MV在由中华全国总工会、中央网信办主办的“百年工‘韵’薪火长歌”2025年网络正能量歌曲征集活动中成功入围百强歌曲，获“声暖人心歌曲”奖；选送的优秀金融教育作品《反诈解局》获评公安部刑侦局主办的第三届全国反诈短视频大赛“优秀短视频奖”；“夯实消保文化建设，数字赋能常态化金融消费者教育宣传”案例获评新浪财经主办的“2025年度金石奖银行业消保优秀案例”；选送的优秀金融教育作品《反诈解局》《相伴银发客户 防范养老诈骗》获评第二届“你好，天津”网络短视频大赛——“渤海银行杯”天津反诈分站赛二等奖；“川剧变脸靠手艺，骗子变脸靠演技”案例被中国互联网金融协会收录为“消保慧传云端行”主题活动优秀案例；“站稳金融为民立场，汇聚教育力量——金融志愿服务勇担当”案例入选“十大中国金融消费者权益保护优秀实践”，并被《中国金融消费者权益保护蓝皮书》收录。4家分行在由当地政府、银行业协会、消费者协会、地方主流媒体等主办的评优活动中获“金融教育工作先进单位”“消

费者满意单位”“消费者满意银行”“诚信金融单位”等机构奖 7 项，个人奖 2 项。

四、强化能力建设，打造专业化消保人才队伍

2025 年，本行通过集中性培训与常态化培训相结合，线上培训与线下培训相结合，切实强化员工消费者权益保护意识，全面覆盖中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务岗位人员及新入职员工。全行全年共组织开展消费者权益保护相关培训 1100 余场，累计培训 13 万余人次。

（一）聚焦制度筑基，全面强化消保意识

聚焦监管政策，结合《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《中华人民共和国个人信息保护法》《金融机构产品适当性管理办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》组织开展专题培训 4 场，参训人员 2 万余人次。针对行内新制定或修订的制度开展专题培训 7 场，参训人员近万人次。组织开展 2025 年度消费者权益保护岗位资格认证工作，总分行消费者权益保护岗位人员和基层业务人员共 2112 人认证考试，通过率 100%。

（二）着力精准施训，有效破解风险难题

2025 年有针对性地组织开展中高级管理人员消费者权益保护专题培训，208 人参训，全面覆盖总分行中高级管理人员。结合高频投诉业务及可能形成投诉的业务关键点，对投诉管理、处理岗位员工累计开展 12 场培训，提升重点岗位人员化解矛盾纠纷、达成客户谅解的能力。结合零售信贷、

财富管理、业务营运等风险较高的业务场景，对相关岗位人员累计开展个人信息保护及业务合规培训 49 场，有力规范相关岗位员工行为，助力提升诚信合规意识。

五、加强数据治理，筑牢个人信息安全屏障

（一）优化个人信息保护体系建设

修订形成《渤海银行客户个人信息保护管理办法》《渤海银行儿童客户信息保护管理细则》《渤海银行客户个人信息保护突发事件应急预案》等专项制度，并印发《关于进一步加强各领域个人信息保护事项的风险提示》，进一步规范内部管理体系及职责分工，对标监管规定细化客户个人信息保护各管理环节要求，为保障客户信息安全权提供制度支撑。

（二）强化个人信息保护检查监督

每半年组织开展全行专项消费者个人信息保护安全隐患排查，并将个人信息保护纳入 11 家分行消费者权益保护专项检查重点；按照相关法律法规及时形成《银行业金融机构个人信息保护要点摘要》，同步纳入排查要点；将个人信息保护纳入年度审计项目要点，以查代训推进总分行各级机构个人信息保护工作有效落实。

六、推进多元化解，强化投诉纠纷处理质效

本行持续推动投诉管理由“事后处理”向“事前预防”转变，建立健全全流程精细化管控的投诉管理体制，不断提升管理机制运行效率，强化投诉溯源整改治理，并推动金融

纠纷多元化解机制落实，投诉处理质效显著提升。本行共受理处理消费投诉 24957¹件，其中，个人投诉 24333 件、对公投诉 624 件，投诉 15 日办结率为 100%。本行个人投诉中个人贷款业务占比 44.09%，信用卡业务占比 34.05%，个人金融信息业务占比 6.23%，借记卡业务占比 4.59%；主要分布在天津（含总行涉及相关消费投诉）、上海、广东、河北和江苏等 5 个区域，分别占比 66.91%、5.91%、5.10%、2.97% 和 2.53%，合计 83.42%。

本行践行“枫桥经验”和“浦江经验”，全力强化金融消费纠纷的多元化解机制。2025 年 5 月，北京分行作为首批试点分行正式挂牌“北京金融业枫桥工作室”12 月本行枫桥调解工作站在河东区社会治安综合治理中心正式揭牌成立，标志着本行在构建金融纠纷多元化解机制方面迈出重要一步，是本行积极融入社会治理体系、提升金融服务韧性、切实履行消费者权益保护责任的创新举措。2025 年，本行纠纷调解数量 1267 件，调解执行率为 100%；全行兼职调解员共计 54 人。

七、强化科技赋能，加速消保数字化转型

积极探索利用科技手段构建数字化的消保预警防控体系，目前已将消保智能审查项目和投诉标签及归因分析项目作为全行首批智能转型十个场景持续进行研发测试。

（一）推进消保管理系统智能化建设

¹ 统计口径为全渠道投诉剔除重复投诉数量。

以“技术赋能合规，智能重塑风控”为核心理念，构建基于大模型的消费者权益保护智能审查体系。本年度，已完成消保智能审查项目一期的投产工作，包括消保智慧小博士AI问答功能和消保审查营销敏感词识别功能，将传统依赖人工经验的碎片化审查升级为可沉淀、可迭代的智能体系，助力消保审查业务从人工经验向智能化、系统化转变。

（二）提升投诉管理系统智能化能力

通过丰富投诉工单全流程流转路径、加强全量投诉状态监测、优化重复投诉提醒阈值等功能，对投诉管理系统业务分类数据、页面布局及报表统计规则进行优化，同步打通 workflow、信用卡系统等跨平台数据链路，实现了投诉工单从受理、派发、处理、审批到办结的全流程线上管理，强化了时效管控、风险预警与数据统计能力，全面提升了全行投诉处理的规范性、效率及客户体验。