

浙江缙云农村商业银行股份有限公司 2022 年度 消费者权益保护工作情况披露

根据《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法》及《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》要求，现将 2022 年度金融消费者权益保护工作开展情况披露如下：

一、消费者权益保护规章制度建设

制度建设更为完善。为了保护金融消费者合法权益，进一步提高金融服务水平，构建和谐稳定的金融消费关系，促进金融协调发展，维护区域金融安全与稳定。我行积极落实金融消费者权益保护的主体责任，按要求成立以董事长为组长，其他班子成员为副组长，总行各部室负责人、支行行长为成员的金融消费者权益保护工作小组，特成立消费者权益保护事件应急处置领导小组，制定了《缙云农商银行 2022 年金融消保工作实施方案》。进一步提升金融服务水平，全面推进消费者权益保护工作。

二、消费者权益保护体制机制安排

组织架构更为规范。为进一步加强消费者权益保护工作管理，统筹推进消保各项工作，我行董事会下设了消费者权益保护委员会，形成管理层统一领导，纪检办公室、综合办公室、零售金融部、风险合规部、业务管理部、内部审计部等分工协作，基层网点落实有力的消费者权益保护工作机制，使消费者权益保护工作制度化、流程化，确保我行消费者权益保护运转顺畅。制定了消费者权益委员会议事规则，分别于 2022 年 4 月 19 日和 2022 年 9 月 12 日召开了两次消保委

员会会议，通过 2021 年度金融消费者权益保护工作开展情况及 2022 年工作计划；讨论关于开展 2022 年度金融知识进乡村“百村示范 千村提升”普及宣传活动的相关事宜。

三、消费者权益保护工作开展情况

制定了《缙云农商银行消费者权益保护管理实施方案》《浙江缙云农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护管理办法（试行）》，对产品和服务审查、信息披露、内部考核、突发事件应对等方面都明确了职责，从而进一步理顺消费者保护权益的运行机制，提升消保业力的实效。

（一）产品与服务管理情况

1.产品准入开发方面，年内我行未自主开发产品和服务，如有金融产品和服务进入市场前，对业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等内容，提交纪检办公室和风险合规部进行评估审查。

2.产品营销推介方面，我行制订由全省统一规范的产品业务和宣传资料，对各项产品服务进行了明确的定义，并告知产品特点、风险等相关信息，在营业厅内公示张贴全省统一标准的服务价目表；我行未建立专门的产品信息查询平台，客户可通过丰收互联及省行相关网站查询理财业务等信息资讯；在办理理财代销业务前对消费者进行风险测评，营业厅内设置了理财专区标识，我行统一印制了带有理财专区投诉电话、理财风险提示、理财产品查询网址及理财投诉信函地址的公示牌并粘贴于理财专区醒目位置；已完成电子监控系统的安装配备工作，能够对理财保险业务销售过程实施全程录音录像。但我行未发行自有理财产品，目前我行客户均通过丰收互联自助购买系统内理财产品。

3.客户信息安全保护方面，一是以注重消费者权益保护为出发点，加大培训力度，提高全员服务客户、维护客户权益的思想认识。通要求员工在处理业务时要充分尊重消费者的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得出现误导、欺诈等侵害消费者合法权益的行为。深入开展规范化服务导入培训，通过引入礼仪标准、规范服务标准、现场管理标准等三段式配套课程开展分层培训，不断加强服务管理，开展岗位练兵、业务创新等活动，打造精品服务窗口，提升金融服务质量。二是在日常工作中加强电子数据管理，营业机构和机关部室严禁与外网连接，内部网络使用专用分驱 U 盘，办理查询资信业务均有客户授权书，避免侵害消费者信息安全、透漏个人金融信息的事件发生，杜绝与义务无关或者采取不正当的方式收集信息的事件及向境外提供境内个人金融信息的问题发生。

4.特殊消费者群体保护方面，一是充分考虑需求，强化老年人服务引导。优化营业网点软硬件设施，持续改善老年人金融服务环境，完善柜面服务，专门设置消保驿站，设立大堂经理，提供上门服务等；二是推进互联网应用适老化改造。提升支付产品便利性，针对老年人在使用手机银行 APP 时“找不到”、“看不清”、“打字难”问题，在丰收互联 4.0 版全面推出“长者服务专区”，打造“便捷、贴心、安全”的高品质专属服务，推广使用便捷式智能服务终端，为老年人提供便利。

（二）金融知识宣传与教育工作情况

一是深入开展“金融入网格、宣传到农户”活动。2022 年度全行上下联动，积极组织开展金融知识普及与金融消费者教育宣传活动，通过“3.15 消费者权益保护教育宣传周”、“普

及金融知识万里行”、“守住钱袋子”、“反假货币宣传月”“九月宣传月”等主题宣传活动，以“线上+线下”形式、“金融消保案例解说”等方式，组织青年员工“走进商圈、走进企业、走进农村、走进社区、走进学校、走进市场”等开展针对性的金融知识宣教，切实增强在校学生和老年人群体的金融知识素养，营造网点有资料、身边有活动、网络有简讯、报纸有报道的立体化宣传氛围，以实际行动筑牢金融知识普及的根基，扛起责任担当。9月15日宣传集中日，我行在河阳以缙云分会场的形式参加了视频直播连线大型集中宣传活动。两位主播通过现场宣讲、现场答疑、有奖问答方式与群众进行互动，观众通过完成答题任务，在游戏的过程中学习到金融知识。

二是积极创建老年人金融服务示范点。为切实提升老年人金融服务质量，总行营业部和缙云县望湖农庄乡村振兴服务站荣获市级老年人金融服务示范点。通过提升网点敬老服务，在网点设立便民服务区，配备爱心座椅、老花镜、轮椅、助听器、雨伞、饮水机、便民药箱等便民服务设施，方便老年客户使用，打造温馨的金融服务环境。延伸老年服务触角，提升服务品质，为老年客户开通绿色服务通道、为行动不便的老年客户提供“双人上门服务”“预约服务”等人性化金融服务等，提升辖内老年人金融服务获得感、满足感。老年人金融服务宣传周期间，走进光大养老中心，除了发放反假货币、防范非法集资等方面的宣传折页，还突破传统“文字+图片”的宣传方式，为老年人播放“加强预防打击养老诈骗”等短视频，通过更直观、更深刻的方式向老年人讲解宣传，广受消费者好评。

三是持续推进我行第四批“放心金融”网点建设。2022年

度除石笕分理处因装修未申报“放心金融”网点创建外，已按时完成第四批的创建工作。同时，根据中国人民银行丽水市中心支行办公室关于印发《丽水市金融消费权益保护“金惠工程”实施方案》的通知（丽银办〔2022〕43号）文件要求，完成了2个五星级、3个四星级、5个三星级金融消费权益保护工作站创建申报工作，提升各农村消保驿站的贡献、不断提升管理人员能力素养、积极助力农民致富、推进农村发展，为乡村振兴工作注入新的动力。

（三）消费者投诉应对、处理情况

我行在营业场所、门户网站等醒目位置公布投诉电话等投诉方式和联系查询方式，各网点均在营业厅内张贴消保热线公示牌，告知投诉受理联系方式。投诉方式包括本行及省行24小时客户热线等，投诉渠道畅通、有效、便捷。总行层面由纪检办公室负责消费者投诉案件的对接，普通投诉案件需在72小时内处理完毕，加急投诉案件应在48小时内处理完毕。建立金融消费者投诉台账报送机制，对已受理的投诉案件汇总统计分析，按月（季）向监管部门报告。

（四）本年度重点问题发生情况及说明

我行坚持以客户为中心原则，做好柜面良好服务。2022年度按时办结监管部门、省行工单系统及其他外部转办的有效投诉。未发生负面舆情及重大突发事件以及因消费者权益引发的诉讼、仲裁案件。对监管部门开展的各类调查、核实、考核评价或其他工作事项，我行始终积极配合，按要求在规定时间内提供材料、定期报送投诉统计数据信息等。

四、有关消费者权益保护工作的内部培训、内部考评、审计及其他内部管理

1.我行制定了缙云农商银行 2022 年培训计划，通过例会集中学习等方式开展消费者权益保护工作培训，培训对象包括部门及网点负责人及一般员工。

2.考核方式也逐步丰富。我行将消保工作纳入总行 2022 年度经营管理责任制考核，突出产品服务管理、投诉处理、金融宣传教育、服务质量、落实老年人金融服务等重点内容。结合理财综合平台话术提醒功能、下发理财销售话术以及员工教育，加强理财销售过程中重点风险提示与销售人员的统一话术管理，并通过不定期抽查销售专区双录工作，发现问题并及时整改，进一步提升销售人员和销售行为的管控能力。今年分两批次对 12 家支行理财销售专区的双录工作进行了现场检查。

3. 强化金融消保工作的监督审计和问责。对清理乱收费督查，对“触及道德底线、严重侵害消费者权益的典型案例，从严从重处罚”。2022 年 10 月 10 日至 2022 年 10 月 14 日，总行组成审计组，对缙云农商银行 2021 年 1 月至 2022 年 3 月消费者权益保护工作进行了专项审计。对消保制度建设情况、工作开展情况、网点销售情况等分别做了抽查，查出存在的问题 3 个，提出审计建议 3 条，并出具了专项审计报告。在 2022 年的绩效考核中加入了消费者权益保护工作中反洗钱、客户信息保护、投诉、宣传等内容的考评。