

浙江缙云农村商业银行股份有限公司 2023 年度 消费者权益保护工作情况报告

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《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 2023 年度金融消费者权益保护工作开展情况及 2024 年度工作计划报告如下。

一、2023 年度金融消费者权益保护工作情况

（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 2023 年金融消保工作暨践行新时代“枫桥经验”深化年活动实施方案》《浙江缙云农村商业银行股份有限公司消费者权益保护审查办法（试行）》，修订了《缙云农商银行消费投诉管理暂行办法》，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2023年4月12日、2023年5月10日和2023年8月21日召开了三次消保委员会会议，分别讨论关于通过2022年度金融消费者权益保护工作开展情况及2023年工作计划；讨论部署金融监管部门下发的关于高质量推进2023年金融消保工作，打造山区版新时代“枫桥经验”的通知相关工作；讨论关于深入推进金融知识纳入国民教育体系工作事宜，重点部署到长坑小学进行直播宣传相关工作。

（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。

1.产品与服务管理情况

（1）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。

（2）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。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。

（3）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；三是推进数字化金融与适老化改革相融合。建立缙云农商银

行银发专区线上服务平台，将警邻服务、社区服务、医疗服务和银行服务有效联合，实现就近派出所、卫生院、农商行网点以及社区等服务热线一键拨打，有效满足老年人社会生活、基础医疗、金融服务、政务服务等需求。

2.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。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。以金融知识纳入国民教育体系契机，在缙云县培仁实验小学、长坑小学、大洋中学宣传人员以讲座、直播的形式深入课堂，通过 PPT 讲解、悬挂宣传横幅、发放宣传册等方式开展活动。活动现场，金融知识有奖问答氛围热烈，同学们在轻松愉快的氛围中积累金融知识，增强风险防范意识，同时也激发了同学们学习金融知识的热情，很好地搭建了一座向学校、社会传播金融知识的桥梁。

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，着手建立新建支行营业部、缙云县东渡镇学林副食店乡村振兴服务站、缙云县壶镇镇老王副食店乡村振兴金融服务站等 6 个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。加强老年服务宣传，多渠道多样化开展老年服务宣传，如制作本地土话老年服务宣传视频、在营业厅开展沙龙、节假日进老年服务中心活动等。坚持为老年客户提供更优质的金融服务，始终致力于打造有温度、高效率、更贴心的百姓银行。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。

三是积极开展“小手拉大手”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”、“九月宣传月”、“六一儿童节”、“金融知识纳入国民教育体系”等宣传为契机，在培仁小学三（5）班为学生们介绍了货币的发展过程以及人民币残损币的兑换标准，现场指导学生如何识别残损币，发现残损时应如何处置，如何维护人民币的尊严等。通过宣传指导，广大学生基本了解残损币的兑换标准。在长坑小学多媒体教室我行首次以直播形式为四年级的学生介绍了人民币、电信诈骗相关知识。直播现场，金融知识有奖问答氛围热烈，同学们在轻松愉快的氛围中积累金融知识，增强风险防范意识，同时也激发了同学们学习金融知识的热情。此次

直播近千人观看，很好地搭建了一座向学校、社会传播金融知识的桥梁。在大洋中学主要向学生们介绍了个人征信、防电信诈骗等相关知识，鉴于目前大多的年轻人没有重视自己的个人征信记录情况，导致征信情况逾期严重化，直接影响了个人贷款的受理情况。本次课堂主要分析了征信的相关知识，包括征信的概念、怎样做到诚实守信、什么是个人信用报告、如何查询个人信用报告、如何拥有良好的个人信用记录、个人信用报告如何保护个人隐私等。让学生们从懂事开始便注重自己的征信情况。宣讲现场工作人员还为学生们设置了有奖抢答环节，学生们踊跃参与，反响热烈，取得了良好的宣传成效。

3.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。2023 年度，我行共计投诉 45 件，其中重复投诉 2 件、监管部门转送 12 件、省行客服中心转办 33 件。投诉涉及借款业务类 10 件，业务咨询及服务态度类 5 件，信用卡业务类 6 件，社保卡业务类 3 件，借记卡业务类 5 件，储蓄业务类 8 件，支付结算类 1 件，其他类别 7 件。

4.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。2023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。

5.亮点及成效

2023年度，我行以线上+线下双管齐下方式开展“3·15金融消费者权益保护宣传周”“6月金融知识万里行”“六一儿童节反诈课堂”“金融知识纳入国民教育体系”“9月金融知识宣传月”等系列防电信诈骗集中宣传活动并取得实效，截止目前，我行成功拦截和协助反诈案件2起，挽回群众损失12.14万元。由我行工作人员根据实际诈骗案例编排的小品《“天价”佛跳墙》，在2023年缙云县防范和处置非法集资暨金融领域平安宣传主题晚会中以生动形象地表演向社会公众警戒，达到了良好的宣传警示效果。

（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2023年培训计划，通过线上+线下培训方式开展消费者权益保护工作培训，通过积分的方式进行考评是否达标，有效提升全行干部员工的专业能力、业务能力和管理能力，给予客户更好的体验感、获得感和幸福感。

2.考核方式也逐步丰富。我行将消保工作纳入总行2023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。

制定出台《浙江缙云农村商业银行股份有限公司消费者权益保护审查办法（试行）》（缙农商发〔2023〕80号），建立了单独的消费者权益保护审查机制，进一步规范了我行消费者个人信息保护、金融产品营销等服务规范。在设计开发、定价管理、协议制定等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查并提出意见。同时每半年对全行投诉情况进行通报。聚焦客户投诉重点，注重投诉问题分析，持续优化业务和服务，细化服务需求，持之以恒推进全行服务改进，提升客户体验感、满意度和幸福感。

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”。2023年8月14日开始，总行组成审计组，对缙云农商银行2022年4月至2023年6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2条，并出具了专项审计报告。

二、2024年度消保工作计划

2024年金融消费者权益保护工作总体思路是：深入贯彻党的二十大精神，践行“以人民为中心”发展思想，根据监管部门消保工作要求，全面落实浙江农商联合银行关于消费者权益保护工作相关部署，积极参与、推行和实践金融消保工作标准化体系和多元化金融消费保护渠道建设，充分展现协会消费者权益保护工作的主动性、创新性以及在积极履行社会责任方面做出的努力，切实增强消费者在金融活动中的获得感、幸福感、安全感，提升农商行消费者权益保护工作的

有效性，争创金融消费者权益保护先进行，提升缙云农商银行企业形象。

（一）完善组织体系，树立“四个最大”消保理念。董事会下设消费者权益保护委员会，成立消费者权益保护工作领导小组，形成管理层统一领导，纪检办公室、综合办公室、零售金融部、风险管理部、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。纪检办公室作为消保牵头部门，完善消保考核体系和工作制度，不断推动金融消保工作标准化、制度化、规范化，做到“最大程度维护消费者合法权益、最大警觉发现风险隐患、最大善意服务客户、最大诚意化解纠纷”。

（二）深入开展“金融入网格、宣传到农户”活动。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，继续做好多渠道、多形式的常态化宣教，提高消费者财产安全保护意识、风险自担投资意识、合法理性维权意识。主动适应新时期不同消费群体金融知识需求和接受方式的变化，及时总结分析消费者关心的重点领域，主动回应客户关切问题，提升宣教针对性和实效性。深入组织开展“3·15消费者权益保护日系列宣传活动”6月“普及金融知识 守住钱袋子”活动月、9月“金融知识普及月”、“非法集资宣传月”等集中宣教时点推动金融知识宣传活动，主动依托学雷锋纪念日、法制宣传日、开学季、信用记录关爱日、国家网络安全宣传周等重要时间节点举办主题宣教活动，提升宣教覆盖面和影响力。根据不同年龄结构、教育程度、职业类别的消费者群体个性化、多样化金融知识需求，实施精准宣教，突出

对农民、进城务工人员、在校大学生、老年人等特殊群体的宣传教育，并推动消费者宣教与金融扶贫、乡村振兴等热点问题以及党建工作有机融合。结合电信网络诈骗、非法集资、校园贷等违法违规金融活动的最新特点及反欺诈产品和服务的功能更新，灵活调整宣教内容。

（三）落实要求，全面强化专区双录标准化建设。严格执行理财产品销售、“双录”有关监管要求以及协会相关规章制度要求，落实好销售专区标准化建设的 10 个方面，不断提升和完善销售专区建设和管理水平。进一步完善销售专区环境建设、程序以及具体操作规程。加强对营业场所消费者权益保护三项检查机制（“专区双录”标准化建设、“消保驿站”建设及金融许可证管理）的自查自纠，通过补齐短板、狠抓整改落实，提升理财产品销售合规性。

（四）加强宣教，更好满足“新、小、老、乡”等特殊群体需求。践行“金融为民”，弘扬新时代“枫桥经验”，以警示教育和风险提示为主要内容，开展常态化、场景化、通俗化、风格化的“做金融明白人”系列宣传教育活动。根据《中国银保监会浙江监管局办公室关于印发践行新时代“枫桥经验”深化年活动方案的通知》（浙银保监办发〔2023〕22 号），积极推动网点创建新时代“枫桥经验”示范点，力争实现零有效投诉、矛盾纠纷就地化解目标。大力开展预防宣传、公益宣传，进一步提升金融消费者理性投资意识和防诈防骗“免疫力”，切实增强消费者在金融活动中的获得感、幸福感、安全感。

（五）完善考核评价机制、销售管理等政策制订。根据《中国银保监会丽水监管分局信访投诉积分管理办法》，按照

信访投诉机制建设、日常业务规范性、监管配合情况、办理结果和整改四大项内容，结合行社实际情况，完善信访投诉工作机制，明确信访投诉岗位职责。建立消费者权益保护工作考核评价制度，将相关考评结果纳入综合经营绩效考核评价体系，积极探索消费者权益保护考评与内部个人绩效考核挂钩的方式方法，细化考核内容，鼓励员工积极开展消费者权益保护工作，进一步发挥考评的激励约束作用。

（六）强化金融消保工作的监督审计和问责。根据要求，已将一年一度对消保工作纳入审计范围，进行专项审计。确保消保工作开展和落实。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”。根据监管发现的问题梳理消保工作负面典型案例，适时通报。通过金融消保工作督导与现场检查联动，综合运用投诉督查、现场检查、约谈、通报披露、整改回头看等措施，严厉打击损害消费者合法权益行为，对侵害消费者权益的行为严惩不怠。

（七）加强信访投诉流程管理。确保消保投诉处理做到“四个务必”，即投诉事项务必在规定时间内办理完毕、反映问题务必核实清楚准确、处理方案务必公平合理、沟通协商务必充分有效。严格落实信访举报流程管理，加强时限督办，确保信访工作“零超时”。定期上报信访投诉情况，对于严重侵害消费者权益的典型问题和投诉高发的典型投诉件实行重点关注。开展重复信访事项清理，落实领导包案制度，力争年末积案“清零”。