

浙江缙云农村商业银行股份有限公司

2024 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《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，现向股东会报告 2024 年度金融消费者权益保护工作开展情况及 2025 年度工作计划。

一、2024 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《浙江缙云农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作考核评价实施办法》，修订了《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》，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。根据消费者权益委员会议事规则，分别于2024年3月5日和2024年5月7日召开了二次消保委员会会议，讨论关于3.15活动部署及消保考核办法讨论制定和持续推进适老金融服务示范点创建工作。

（三）消费者权益保护工作开展情况

制定了《浙江缙云农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作考核评价实施办法》，明确部室、网点考核评价指标及评分标准，形成督促与激励。今年下发处罚建议一份，对于有责投诉给予问责。

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、透露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。

二是积极推进网点适老化服务改造。为切实提升老年人金融服务质量，着手建立总行营业部、新建支行营业部、壶镇支行营业部、东方支行营业部适老化服务改造。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“小小银行家 成就大梦想”主题活动。3月16日，总行营业部工作人员首先带领小朋友们学习了货币的起源及发展历史，并展示了从第一套到第五套的人民币图案，教他们认识人民币上的数字及图案特点，引导他们养成爱护人民币的好习惯，同时用通俗易懂的语言、生动形象的例子为他们讲解了防诈小知识。理论学习结束后，小朋友们走进银行营业大厅，变身“小小银行家”，亲身体验银行是如何提供金融服务的。通过理论与实践相结合，小朋友们对于“钱是什么？钱从哪里来？到哪里去？”有了初步概念。

四是银警联合开展反诈知识宣传活动。6月20日，壶镇支行联合派出所深入南顿村开展“筑牢反诈意识，防范养老诈骗”宣传活动。活动现场，老人们了解到了“冒充公检法”、“刷单返利”、“金融投资类”等多种常见诈骗套路，以及“医疗保健品”、“免费赠送”、“低价旅游团”等专门针对老年人的新

型诈骗手法及防诈骗知识。工作人员向老年人发放宣传资料、讲解典型案例，引导老人们不贪小便宜，不信花言巧语，自觉抵制非法集资、电信网络诈骗，远离养老诈骗陷阱，守好自己的“钱袋子”。

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。2024 年度，我行共计投诉 40 件，其中监管部门转送 9 件、省行客服中心转办 31 件。受理的 40 件投诉中，业务操作效率及服务态度类 10 件，占全部投诉件的 25%；信用卡业务类投诉 8 件，占全部投诉件的 20%；贷款业务类投诉 6 件，占全部投诉件的近 15%；非柜面交易限额投诉 5 件，占全部投诉件的 12.5%；社保卡业务类投诉 4 件，占全部投诉件的 10%；借记卡业务类投诉 3 件，占全部投诉件的 7.5%；储蓄业务类投诉 1 件，占全部投诉件的 2.5%，其他投诉 3 件，占 7.5%。

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。2024 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

2024年8月，总行营业部成功拦截一起以国家扶贫名义实施的电信诈骗，及时制止李伯伯协助转出涉诈资金5万元，并向公安机关提供相关线索。缙云农商银行坚持以人民为中心的价值取向，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。今年截至目前共拦截“百万医疗保险”“乡村振兴补助金”“网恋类诈骗”等6类诈骗7起，成功挽回群众损失49.49万元。

（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2024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2024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。为科学评估我行消费者权益保护工作开展情况和实际效果，督促全辖依法合规经营，加强内部自律，切实维护金融消费者合法权益，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工作考核评价实施办法》（缙农商发〔2024〕31号）。

3. 强化金融消保工作的监督审计和问责。为进一步提升消费者权益保护工作质效，切实保护金融消费者合法权益，营造良好的金融消费环境和市场环境，揭示消费者权益保护管理工作中存在的薄弱环节，促进金融产品和服务可持续健康发展。根据年度审计工作计划安排，缙云农商银行派出审计组，自 2024 年 10 月 8 日开始，对 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日消费者权益保护工作进行专项审计，并对相关事项进行追溯或延伸。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。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。

二、2025 年度消保工作计划

2025 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，践行以人民为中心的发展思想，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。充分发挥消保委员会牵头抓总作用，健全覆盖事前审查、信息披露、适当性管理、纠纷处置、培训宣传等多项消保全流程工作机制，夯实“三道防线”责任。重点关注消保内部考核机制，全面评估业务部门和分支机构消保工作情况，完善闭环管理体系。落实三年行动计划，积极推进创建适老网点，发挥银色家园阵地作用，打造“全行共同做消保”的工作格局。加强与公安、法院、市场监管等部门的沟通协调，建立更加紧密的跨部门协同机制，扩大消保宣传影响力，共同打击金融违法犯罪行为。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。扩大消保宣传覆盖面。选拔优秀党员代表、一线青年员工代表、部室骨干员工组成消费者权益保护宣传小分队，定期组织深入社区、农村、学校、商圈等地开展消费者权益相关知识宣传，通过面对面讲解，有奖问答等多种形式，有效提高客户接受度，增

强消保宣传效果，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）加强员工服务标准建设。对于一线柜面员工、厅堂员工和客户经理进行专业化、标准化服务培训，进一步统一服务话术，规范一线服务标准和规范化流程，紧盯矛盾源头，坚决遏制因服务不佳导致的矛盾问题发展态势。

（四）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。

（五）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。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贷。

（六）加强投诉流程管理，畅通问题反馈处置通道。在各营业网点设立消费者权益反馈处置专员，并对其开展问题

纠纷处置流程规范化培训，重点加大客户情绪安抚、诉求掌握、沟通协商、科学化解四大方面专业培训，增强基层员工规范处置消保纠纷投诉问题能力，切实把矛盾化解在一线。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。落实消保一把手责任。进一步压实消保责任，明确支行行长对发生在本支行的消保投诉负第一责任人责任，加强支行行长对本支行消费者权益维护、投诉问责以及消费者权益保护宣传等重点工作的领导，要求各支行行长按照总行消费者权益保护相关制度，制定年度消费者权益保护工作计划，及时掌握本支行辖区投诉风险相对较高人员清单，及时掌握相关动态，出台本支行投诉信访应急处置预案，组织消保应急处置小组，切实把矛盾第一时间化解在支行一线，有效避免矛盾进一步升级。同时，在支行行长的年度考核中增加投诉信访相关考核，直接纳入支行年度重点工作中去。