

响水农村商业银行

2022 年度消费者权益保护工作报告

2022 年，我行进一步落实消费者权益保护主体责任，切实加强消保机制建设，规范金融服务行为，加强客户投诉管理，扩大公众宣传教育，持续提高客户满意度，推动消保工作再上新台阶，现将 2022 年度消费者权益保护工作情况报告如下：

一、消费者权益保护工作开展情况

（一）强化制度机制建设，健全消保制度体系

健全金融消费者权益保护工作机制，完善消保内控制度体系，建立健全涵盖消费者权益保护工作考核评价、风险等级评估、金融信息保护、信息披露查询、营销宣传管理、普及教育、投诉处理、内部监督、重大事件应急、消保审查追究等在内的金融消费权益保护内控制度体系。年内制定完善了《响水农村商业银行金融消费者投诉管理办法》《响水农村商业银行客户投诉处理管理与评价办法》《响水农村商业银行金融营销宣传行为管理办法》《响水农村商业银行消费者权益保护专项审计办法（试行）》等，进一步健全消保制度体系。

（二）强化组织体系建设，完善消保管理体系

明确消保责任及分工，董事会对消保工作承担最终责任，高管层负有直接责任，监事会承担监督责任。在董事会下设消费者权益保护工作委员会，修订了委员会议事规则，2022 年召开会议 2 次，学习研究消保监管政策，对消保工作提出

计划措施，有效指导消保工作开展。进一步明确消保牵头部门，按年向高级管理层、董事会汇报工作开展情况，为扎实开展金融消费者权益保护工作打下坚实基础。明确各层级、各单位工作职责，各支行、各部门负责人责任，分工更加明确，职责更加清晰，有效保证消费者权益保护工作落实。

（三）强化内部员工培训，提升全员消保能力

一是年初制定内部学习培训计划，按照培训计划定期开展培训活动，每年不低于两次金融消费者权益保护专题培训，开展了消费者权益保护制度、消费者投诉处理流程等消保知识培训及教育，切实提高员工的业务水平、服务意识和服务质量。二是积极组织参加监管单位、省联社组织的消保培训，培训内容涉及方方面面，包含征信管理、信息保密、宣传行为规范等，不断强化消保意识和能力。三是学在经常、做在日常。各营业网点利用晨会、夕会积极开展消费者权益保护业务培训与思想教育，强化员工的消费者权益保护意识，做到宣传销售行为规范，风险信息提示到位。

（五）强化金融知识宣传，积极履行社会责任

一是抓实日常教育宣传。在营业场所设立宣教专区，投放消费者权益保护宣传折页。充分利用门头LED显示屏、广告机、公众号等线上线下渠道，拓宽宣传面、覆盖面。不定期在网点厅堂开展“微沙龙”活动，向客户宣讲和普及金融知识，对客户办理的业务风险进行充分提示，切实保障金融消费者权益不受侵害。二是积极开展专题教育。2022年3月组织开展“3.15”消费者权益教育宣传周活动，6月组织开

展“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、普及金融知识万里行宣传教育活动，9月开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”主题教育活动，有效提升客户金融知识水平，强化风险意识，净化了地方金融环境。

（六）强化消费争议处置，做好客户投诉工作

严格按照流程受理、处理投诉，在营业醒目位置公示投诉方式全流程图、客服热线、内部投诉监督电话以及监管单位投诉方式，方便客户及时反映投诉问题及事项。建立投诉处理台账，对年度投诉内容进行全面记录，定期汇总及分析消费者投诉根源，落实整改措施，不断提升服务质效。严格投诉处理时限办结，一般投诉事项自受理之日起3个工作日内完结，重大投诉事项在30个工作日内完结。及时受理并及时回复客户投诉，做到每笔有落实、件件有回音。2022年，共处理消费者投诉87件，投诉及时完结率100%，未发生较大投诉事项及损害消费者权益问题。

三、下一步工作计划

（一）进一步健全金融消费者权益保护机制

按照“制度先行、持续完善”的原则，进一步梳理消费者权益保护工作方面存在的问题，进一步建立健全独立、全面、完整的金融消费者权益保护工作制度体系，推动金融消费者权益保护各项要求有效落实。制定明晰的年度消费者权益保护计划并施行；定期召开金融消费者权益保护工作会议，定期部署消费者权益保护工作；将金融消费者权益保护内部考核结果纳入综合绩效评定、岗位调整、职业发展等人力资

源管理考核评价体系。

（二）进一步加大金融消费者知识宣传力度

一是完善营业场所独立的、公益性金融知识宣传教育区，配备必要、充足的金融知识宣传普及资料，并为消费者取阅提供必要的便利条件。二是组织开展针对不同消费群体的公益性、常态化金融知识宣传教育活动，对活动受众群体、宣传内容、宣传形式、活动目标等内容进行提前计划，对宣传效果进行定期评估并不断完善。三是积极配合并参加监管单位发起的各项金融知识宣传教育活动，并按要求报送活动方案、总结、活动信息等材料。四是结合响水区实际，持续开展金融服务进村入社等工作，持续推动消费者金融知识普及教育。

（三）提高员工保护消费者权益的意识和能力

一是鼓励员工坚决抵制和积极举报各类违法违规行为，全面保障消费者财产安全权，防止员工利用从业身份及借助银行营业场所从事非法集资以及其他非法金融活动，防止各类外部风险向银行侵染。二是明确和落实投诉机制中的相关责任人的职责，并对投诉处理结果进行跟踪管理，定期汇总分析客户建议，集中投诉问题信息，认真查找服务中的薄弱环节，下发投诉相关问题的操作风险提示，提高全员消费者权益保护工作意识。三是定期开展消费者权益保护专题培训，通过线上加线下相结合的方式，持续敲响消费者权益保护的警钟，时刻绷紧消费者权益保护的弦。

（四）构建金融消费者权益保护长效机制

一是进一步完善消费者权益保护工作机制，落实消费者权益保护工作部门和人员的工作职责，完善消费者权益保护工作流程，践行保护金融消费者合法权益的责任，维护公平、公正的市场环境，依法维护金融消费者的合法权益。二是注重关爱老年人群体，建立和完善适老金融服务机制体制，不断提升服务质量，让不同社会群体感受到金融发展带来的便利和红利。三是持续推进全行消费者权益保护考评机制的运用，充分发挥绩效考核的指挥棒作用，不断提升消费者权益保护的意识和能力。四是强化审计考评工作。强化金融消费者权益保护工作的内部考评管理，定期考核并通报各分支机构、各部门消保工作执行情况；定期开展消保内部审计工作，监督检查各单位消保工作开展实施情况，推动各项消保工作持续有效的开展。

（五）做实做细金融消费者个人信息保护工作

建立健全金融消费者个人信息保护内控制度和个人金融信息数据库分级授权管理机制。严格落实个人金融信息保护制度，相关工作人员签订保密承诺书，对业务过程中知悉的个人金融信息予以保密。采取适当措施，妥善保管所收集的个人金融信息，遵循合法、合理、必要原则收集个人金融信息，严格按照授权范围、权限、程序使用个人金融信息。