

江苏泗洪农村商业银行股份有限公司 2025 年消费者 权益保护工作情况报告

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国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》（银保监发〔2019〕38号）的要求，在监管部门的指导下，江苏泗洪农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）不断加强金融消费者权益保护工作，促进金融市场健康运行，维护金融稳定，2025年本行积极开展金融消费权益保护工作，主动践行社会责任，提升服务效能，加强内外部沟通协调，营造消费者保护的良好氛围，切实保障消费者的合法权益。现将消费者权益保护工作情况报告如下：

一、总体情况

（一）加强领导，明确责任，夯实工作组织基础

本行将金融消费者权益保护纳入发展规划设计。积极按照现代金融企业制度要求，完善法人治理结构，在董事会设立消费者权益保护委员会，成立以董事长为组长，其他领导班子成员为副组长，各部门负责人为成员的消费者权益保护领导小组，以支行为单位，下设37个消费者权益保护工作推进小组，构建起覆盖全县所有乡镇、全行所有员工共同参与的消费者权益保护服务体系。

（二）统筹规划，全面动员，构建消保制度体系

按照《江苏泗洪农村商业银行金融消费者权益保护工作管理办法》要求，逐条对照落实，进一步完善《江苏泗洪农村商业银行服务价格管理办法》《江苏泗洪农村商业银行金融消费者权益保护工作管理办法》《江苏泗洪农村商业银行贵金属代理销售业务管理办法与操作流程（试行）》等制度，新增了《江苏泗洪农村商业银行防范不法贷款中介长效机制》《江苏泗洪农村商业银行特殊消费者群体服务管理办法》《江苏泗洪农村商业银行代销保险录音录像管理办法（暂行）》《江苏泗洪农村商业银行个人按揭

贷款“调整还款计划”操作规程》等制度，进一步加强了本行制度体系的建设。

（三）紧盯细节，完善流程，注重消保流程管理

1. 加强产品销售管理。为进一步明确销售业务流程，本行完善了《江苏泗洪农村商业银行代理保险业务暂行管理办法（试行）》《江苏泗洪农村商业银行贵金属代理销售业务管理办法与操作流程（试行）》《江苏泗洪农村商业银行股份有限公司代理销售人民币理财业务管理办法》《江苏泗洪农村商业银行代销保险录音录像管理办法（暂行）》等制度，对产品进行风险评级，对消费者进行风险评估，对销售过程的关键环节进行记录和保存，实现过程可回放、信息可查询、责任可确认，对与银行合作的第三方机构进行严格管控，明确双方在消保方面的责任和义务，并与合作方明确数据保护责任。

2. 注重合规性审核。本行制定了《江苏泗洪农村商业银行消费者权益保护审查管理办法》，建立产品和服务消保审查登记簿、合同协议审查登记簿等系列台账，在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节等进行评估审查。建立完善了合规性审核管理制度与流程，并引入外聘律师团队，强化法律风险防范，合规性审核涵盖授信业务及相关文件、业务部门制定的格式合同范本、对外产生权利义务关系的各种非格式合同、业务协议、函件及相应授权文件、新业务的法律风险防范措施、各类法律性文件、本行对内对外发布的文件等方面内容，有效落实保护消费者合法权益的相关规定。

3. 强化内部管理。本行开展网络安全和弱密码检查，规范日常管理和人员操作，确保信息的收集、储存、使用符合监管要求；完善了《江苏泗洪农村商业银行服务价格管理办法》《江苏泗洪农村商业银行股份有限公司信息披露制度》等系列制度，确保向消费者提供的产品和服务信息真实、准确、完整，保障消费者的知情权。通过年报、社会责任报告、官方网站对消保工作重大信息进行真实、完整披露。制定了《江苏泗洪农村商业银行

行金融消费者权益保护内控审计管理办法(暂行)》，审计稽核部对2025年的消保工作开展了专项审计，确保各项机制有效运行。

(四) 创新形式，扎实推进，确保消保工作扎实推进

1. 开展各项金融知识普及宣传工作

本行制定了《2025年金融消费者宣传教育工作实施方案》《江苏泗洪农村商业银行2025年“金融教育宣传周”活动实施方案》《江苏泗洪农村商业银行2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动方案》《关于组织开展2025年银行业普及金融知识万里行活动的通知》《江苏泗洪农村商业银行2025年防范非法金融活动工作实施方案》等系列宣传方案，积极开展了系列宣传活动，有效履行了金融消费者教育职责，切实提升消费者金融素养及风险防范意识，建立健全“制度完善、上下联动、形式多样、务实高效”的金融消费者宣传教育工作长效机制，促进辖区金融市场健康稳健发展。

2. 做好金融消费者投诉处理工作

本行制定了《江苏泗洪农村商业银行金融消费者投诉管理办法(试行)》《江苏泗洪农村商业银行服务窗口“零否决权”管理办法》等制度，建立畅通、高效的投诉渠道，通过协商、调解、诉讼等多种方式，多元化解消费者和银行之间的纠纷。投诉处理遵循首问负责制、分工协作、各司其职、投诉责任及回复满意率与绩效挂钩等原则，确保投诉得到及时接受、顺畅流转、高效处理。截止12月末，本行共收到各途径投诉件1672件，其中12345政务592件，江苏农商联合银行96008投诉998件，国金监转办投诉82件，在规定时间内已全部办结，投诉总量对比去年同期有显著下降。

3. 注重消费者服务渠道建设工作

本行不断完善基础设施，积极拓展手机银行、微信银行、POS收单、自助银行、收银宝收单、贷记卡等电子银行产品应用领域，满足客户多样化金融服务需求；对特殊消费者群体服务坚持服务优先、流程简便、手续合规、风险可控、灵活处置的原则，更好地履行社会责任；加强营业网点“两

区”建设。一是加强销售专区建设。销售专区做到“五要有”，即有销售专区标识、有录音录像标识、有产品“双录”过程要信息查询通道、有风险提示、有销售资格公示，做到“四覆盖”，即覆盖产品简介、风险提示、关键信息提示、消费者确认和反馈等环节，不得人为规避“双录”，不得违规代客操作。二是加强投诉接待区域建设，做到投诉渠道“三公开”，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，进一步建立健全多元纠纷化解机制。

4. 开展金融消保专题培训活动。

行制定了《江苏泗洪农村商业银行2025年金融消费者宣传教育工作实施方案》《泗洪农村商业银行2025年度合规案防、消费者权益保护培训的通知》，将消费者宣传教育工作纳入到年度员工培训计划当中，有计划组织全行开展消保培训，及时组织学习监管文件、本行制度、活动通知等内容，进一步夯实本行消费者权益保护工作主体责任。法律合规部牵头开展了关于金融消保宣传教育专题培训工作，加大宣传教育培训力度，进一步提高员工的理论知识与实践水平，为员工在工作中更好地服务客户、保障消费者权益，递消保宣传正能量，增强消费者信心打下来坚实的基础。

5. 定期开展金融消保内部考核。

本行科学制定《江苏泗洪农村商业银行消费者权益保护工作考核办法》，每年开展一次考核，考核周期为上年度1月份至12月份，考核标准分100分，实行扣分制，考核要素包括“制度执行保障性、工作开展有效性、重点问题是否发生”，考核对象覆盖全行38家支行网点（含公司部和消费部）和18个机关部室，实现了消保考核工作的全面性和完整性。为了进一步压实消保责任，本行同时将消保考核纳入日常合规案防考核中，量化消保宣传、消保投诉、消保培训学习等考核内容，对消费者权益保护工作落实不到位的严格按考核规定扣分，严格将消保考核工作落到实处。

二、工作成效

（一）经营管理机制不断改进

本行严格按照上级监管部门的要求，广泛开展金融知识宣教活动，制

定消费者权益保护的工作报告体系，完善投诉应对程序，建立重大、突发应急预案等基础性机制。及时更新和完善重点领域的业务流程，制定合规操作标准、员工行为规范准则，加强合规经营行为管理，进一步强化事前、事中协调和事后管控。本行始终严格贯彻落实银行业消费者权益保护的内部规章制度及监管要求，注重在产品和服务的设计开发、定价管理、审批准入、营销推介和客户个人信息保护等各个业务环节，充分保障金融消费者的合法权益。

（二）考核体系与监管要求较为匹配

本行制定了《江苏泗洪农村商业银行消费者权益保护工作考核办法》，明确考核对象、指标、方式、周期等重点内容，建立了考核评价机制，考核对象覆盖全部消保工作相关的业务部门和基层网点，对相关部门、基层网点消保工作成效进行全面考核。考核内容涵盖产品和服务管理、营销推介与信息披露、客户信息安全保护、网点服务质量、投诉处理、金融知识宣传教育、特殊消费者群体保护，以及其他消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节。对照监管要求，密切关注消保新规，及时将新要求融入考核指标，及时修订《江苏泗洪农村商业银行消费者权益保护工作考核办法》，对考核指标设置和实施方案进行动态调整。

（三）考核评价体系运行平稳

本行将消保内部考核结果纳入综合绩效考评系统，充分发挥考核在规范经营行为和提升消费者权益保护工作质效方面的激励约束作用。一是负责健全内部问责机制，将消费者权益保护内部考核结果纳入问责体系。对消费者权益保护工作未有效履职或履职不到位的，视情节或影响严重性进行责任追究，对因管理失职导致重大消保事件的，应依据制度规定进行责任追究，存在违纪违法等行为的，依规进行纪律处分或党纪处理；二是将消费者权益保护评价结果纳入绩效考评体系，将机关部室消费者权益保护工作考核评价结果纳入年度部门目标责任状考核，将营业网点消费者权益保护工作考核评价结果纳入营业网点年度经营目标考核。三是将消费者权

益保护评价结果考核结果纳入人力资源管理体系。考评结果作为员工、营业网点或机关部室考评考核、等级评定、评先评优、职务晋升等重要参考，提升机构全员对消费者权益保护工作的重视程度。消保内部考核工作方面已建立了较为完善的制度体系，并在考核执行和结果应用方面取得了一定成效。

三、工作的不足

（一）服务技巧有待提高，服务质效有待加强

从客户投诉类型来看，本行投诉主要集中在信用卡和信贷方面，包括个人征信、协商还款、贷款催收方式等，近年来，社会上打着“代理维权”“反催收联盟”幌子的行业应用而生，此类产业操控引导下产生大量恶意投诉，扰乱银行机构的正常经营秩序，严重损害消费者合法权益，挤占消费者合理反映诉求的金融资源，基层网点与此类客户沟通的技巧和处理纠纷的能力有待提升；员工对法律法规知识学习还不够，消费维权综合业务知识掌握不全面，面对此类客户的投诉应对的方法不多，现场处理和反应能力有待加强。

（二）宣传内容有待丰富，宣传渠道有待拓展

本行开展的各类金融消费者宣传教育活动取得了一定成效，得到了当地群众的一致好评，但是宣传的内容还不够丰富，未能结合不同群体的金融知识需求，精准锚定消费者金融素养短板与宣教薄弱环节，缺乏针对不同目标群体的个性化宣传；本行主要通过微信公众号平台和营业网点LED屏、厅堂液晶电视集中展播金融知识宣传视频的进行宣传，在宣传教育的方式方法方面还有待创新，需更加注重与公众的互动交流，提高活动的趣味性和吸引力。

四、下一步工作计划

（一）坚持主体地位，完善体制机制

本行将继续压实消费者权益保护主体责任，深入剖析在消费者权益保护过程中出现的问题，查找问题根源，不断完善治理体系，真正使责任落

实到位，继续强化制度执行的执行力和约束力，不断完善产品服务管理、投诉管理、信息保护、内部考核等制度办法，正视存在的问题，进一步加强员工规章制度学习，加大员工业务操作方面的培训，强化内部制度贯彻执行，提高员工对操作风险的防范意识，切实将消费者权益保护工作落到实处，保障本行各项业务经营工作健康有序发展。

（二）推进工作开展，规范日常管理

本行将继续扎实开展消费者权益保护工作，不断优化服务环境、服务行为，继续支持金融便民工程建设；注重开展消费者权益保护培训工作，采取“请进来”和内部转培训的方式，将消费者权益保护办法及理念灌输到全员心中，时刻做到坚持以客户为中心，抓好专题警示教育，丰富警示教育内容和形式，不断加强业务学习，开展好“打铁”行动，严格执行好保护消费者工作要求。不断提升监督协作，充分发挥消费者权益保护工作小组作用，拓宽主动发现问题渠道，加强问题线索处置。确保本行消费者权益保护工作水平再上新台阶。

（三）健全宣传机制，践行社会责任

深入开展金融知识宣传教育与普及，是金融消费者权益保护的重要内容之一，功在当下，利在长远。本行将一如既往地严格按照金融消费者权益保护相关法律法规，认真贯彻上级监管部门有关金融消费者保护的各项方针政策，充分利用本行网点广优势，不断创新工作方式方法，拓宽宣传面，努力营造农村和城区普及金融知识良好宣传氛围，逐步建立健全普及金融知识日常宣传、常态宣传机制，拓宽宣传覆盖面，提升宣传效果。