

江苏南通农村商业银行股份有限公司

2024 年度金融消费者权益保护工作

情况专项报告

加快构建“大消保”格局是落实金融体制改革要求的重要举措。2024 年度，国家金融监督管理总局成立金融消费者权益保护局，将建设“大消保”工作体系列为工作重点，江苏监管局设立金融消费者权益保护处，南通监管分局随之成立消保科，自成立以来，消保科在全市范围内开展了 2 次消保调研并组织了消保年度自评工作，奋力推动金融消保工作迈上新台阶，体现了对消保工作的极大重视。在此背景下，2024 年我行始终把金融消费者权益保护工作摆在重要位置，重点围绕产品与服务、金融知识宣教、金融消费者投诉处理和源头治理等方面开展工作，不断完善制度体系，加强制度执行和内部考核，切实履行本土银行的社会责任。

一、本年度消费者权益保护工作开展情况

（一）体制建设方面

1. 公司治理

我行董事会对消保工作进行总体规划和指导，审议通过消费者权益保护工作 2023 年-2025 年三年工作规划，明确消保工作战略、政策及目标。将消保工作列入董事会议事日程，定期审议消保工作报告，对高级管理层履行消保职责情况进行监督。监事会负责审议消保年度工作总结，认真监督董事会、高级管理层履职情况。本年度，我行召开第五届监事会

第二次会议，听取了《南通农村商业银行 2023 年度金融消费者权益保护工作情况专项报告》并形成会议记录。本年度，我行行办会召开工作会议，审查上年度消保工作情况，听取《南通农村商业银行 2023 年度金融消费者权益保护工作情况专项报告》及消保 2024 年度工作计划，对 2024 年消保工作作出指示。落实专人专岗牵头落实本行金融消费者权益保护工作，并在年度预算中单独核算消保工作经费，切实保障消保工作的人员配置和经费安排。

2. 组织架构

（1）职能部门设置情况。本年度，我行修订并发布《关于变更江苏南通农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作领导小组成员的通知》，一是变更本行消费者权益保护工作领导小组成员，保障我行消费者权益保护工作的顺利组织、协调和监督工作；二是变更领导小组办公室成员，明确规定办公室设在法律合规部，明确了零售业务部、运营管理部等相关职能部门的工作职责，为各部门相互协作奠定了制度基础，切实提升了全行消保工作实效。

（2）工作协调与管理情况。为保障消保工作的开展，在人员方面，牵头部门指派专人负责消保工作，专门设置“消费者权益保护岗”人员负责消保工作，同时，配备 2 名兼职消保工作人员，建立消保联络员机制，各支行及其他相关部门共配备 99 名兼联合规员负责消保联络工作，进一步扩大了消保工作的人力支持，共同推进消保工作在所有支行、部室的开展。

(二) 机制与运行方面

1. 产品和服务审查

我行履行金融产品或服务营销宣传中须遵循的基本程序和标准，加强对营销宣传行为的监测与管控，并根据投诉管理情况，及时规范营销宣传行为。2024 年我行累计审查了 126 项制度，出具审查意见书 126 份，在发文环节严格落实审查意见，审查意见落实率为 100%。

2. 信息披露

(1) 产品和服务信息披露。我行按照监管部门要求，在营业网点及官网公示服务收费标准；在协议中明确双方权利、义务、年利率、纠纷解决方式等内容，制作宣传折页对重要信息进行提示，宣传语言通俗易懂，使用有利于金融消费者接受、理解的方式对金融产品和服务进行信息披露；对利率、费用、收益及风险等与金融消费者切身利益相关的重要信息，根据金融产品或者服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语进行解释说明，以双录方式进行特别提示；在线上业务中，提供协议获取界面，方便金融消费者随时调取业务合同，向金融消费者提供完整的信息。

(2) 重大信息披露方面。我行董事会办公室通过年度信息披露报告、社会责任报告、年度金融消费者权益保护工作专项报告对消费者权益保护工作重大信息进行真实、完整披露，在年度信息披露报告中对年度投诉数量、投诉业务类别、投诉地区分布等进行真实、完整披露。

(3) 格式条款方面。我行贷记卡申请书采取足以引起金

融消费者注意的字体、字号、颜色、符号、标识等显著方式，提请金融消费者注意产品和服务中与其有重大利害关系的内容，按照相关监管规定披露与金融消费权益保护相关的经营信息、金融产品和服务信息以及其他信息，与个人客户签订电子银行服务协议以及用户隐私协议等，格式条款中不存在对金融消费者不公平、不合理的规定或法律法规所禁止的内容。

3. 个人信息保护

我行加强个人金融信息保护，提升金融数据风险防控能力。严格遵循合法、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。本年度内，我行开展侵害个人信息权益乱象专项排查，成立以钱伟东行长为组长，行长室其他成员为副组长，各部室负责人为组员的侵害个人信息权益乱象排查整治工作领导小组，负责专项排查整治工作的组织、领导、协调督促工作，负责整体工作的组织推动。本次排查覆盖全辖支行（营业部）及机关部室，各机构均能按照排查方案要求进行自查，并及时上报排查报告。同时，我行组织 3 组检查人员对 12 家机构进行了为期 2 天的飞行检查，事先未通知相关机构，做到了检查的突击性、独立性、高效性，及时发现工作中存在的问题，并监督整改，确保客户个人信息安全。

4. 内部员工培训

我行制定《2024 年消保宣传及培训计划》，强化内部金融消费者权益保护知识培训，培训人员覆盖高级管理层、各部室

及支行所有人员。一是强化对新员工的消保培训，做到新入职员工消保培训全覆盖；二是按季度组织消保部门联席会议，开设高管讲消保课堂；三是按季度组织支行运营主管会议，对一线员工进行培训，培训内容涵盖投诉处理、电子银行业务、征信管理、操作风险培训、制度解读等；四是邀请外部专家组织现场培训，其中，针对机关各部室负责人及兼职风险合规员侧重消保管理工作方面的培训，针对各支行行长及运营主管侧重消保工作实务方面的培训。相关培训触达人次达 1000 人次以上，培训覆盖率为 100%，进一步增强了全行员工消费者权益保护意识。

5.内部考核

我行按年度开展消保考核工作，消保考核指标列入合规案防考核中，考核总分为 100 分，合规案防考核占比 10 分。其中，部门发生有责举报、投诉、信访件的，发生一起扣 2-3 分；造成重大声誉影响的扣 5 分；被监管部门或上级管理部门通报批评或处罚的，每次扣 5 分。我行制定《江苏南通农村商业银行股份有限公司工作人员违规行为处理实施细则》，将信息披露、销售行为适当性、信访工作处理的有效性等消保考核纳入机构问责体系，并纳入人力资源管理体系，作为人员考核、奖惩、培养等的重要依据。

6.内部审计

2024 年，审计稽核部发布《消保后续审计方案》，通过后续审计，查看相关部室在专项审计后对存在问题的纠正、整改情况等。掌握消费者权益保护后续管理情况，堵塞管理

漏洞，积极改进不足，不断提升经营、管理水平，出具审计报告，并对相关责任人员进行问责。

（三）操作与服务方面

1.适当性管理

目前我行在售理财及保险产品均为代销型产品，由我行金融市场部对理财产品进行内部风险评级，合理匹配消费者风险承受能力，建立消费者风险承受能力评估机制，要求初次购买理财的消费者需进行风险承受能力评估后方可认购理财产品，后期每年重新进行风险承受能力评估。我行手机银行根据金融产品风险等级自动匹配其对金融消费者的适合度，对于购买超过其风险承受等级的金融产品和服务的，手机银行予以提示，严格按照客户风险承受能力销售适宜的金融产品。我行厅堂服务区域均配置录音录像装置，定期进行厅堂服务检查，严禁向低风险承受等级的金融消费者推荐高风险的金融产品和服务或“先销售后评估”“代客户评估”“诱导客户随意调整评估结果”等情形。

2.产品和服务营销宣传管理

我行制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司员工营销行为规范》，明确规范营销宣传规范、营销监测管理等内容，不断提升营销人员素质，促进本行业务健康发展。

我行按照机构经营许可证或备案文件载明的经营范围，开展金融营销宣传，符合其他相关法律法规，符合国家重大政策部署和社会公共利益。所有金融产品和服务的实际情况与营销推介时的说明资料描述相一致，且实际承担的义务不

低于所承诺的标准。营销推介过程中，严格区分自有产品和代销产品，宣传文本客观真实，没有虚假记载及违规承诺等误导性表述。我行对外发布的各类营销宣传资料，通过 OA“自媒体发布流程”，经法律合规部、办公室、主管领导审核同意后统一发布。我行通过网点、官网披露了服务价格目录，所有业务收费标准一目了然，主动接受大众监督。理财产品销售资料进行充分风险揭示，收益率或收益区间表达严谨科学，提供了合理的测算依据和测算方式，没有使用小概率事件误导客户。为规范理财产品销售，我行统一了理财销售话术、签约模板等，所有在售理财产品说明书（目前我行只有代销售理财产品）均可在手机银行理财销售区域上查询。

3.销售行为可回溯管理

我行严格执行《江苏南通农村商业银行股份有限公司风险产品销售录音录像工作管理办法》，建立了营业场所销售专区“双录”管理制度，明确录音录像范围、操作流程控制、资料保存、风险防控等要求，加强我行风险产品销售行为管理，规范销售行为，构建公平、公正的金融市场环境，有效防范业务风险。我行各支行、营业部设置理财销售专区，明确了专区标识、公示风险提示、产品查询途径、咨询举报电话、销售人员资质及其他信息。所有风险产品销售录音录像保存在核心系统，可实时检索查询“双录”资料，确保“双录”资料不被删除、修改。客户在柜面签约理财购买并进行初次风险承受能力评估后，通过手机银行购买理财，若风险承受能力不匹配或者评估超过一年的，需重新进行风险承受

能力评估；手机银行理财购买界面向客户揭示起购金额、期限、收益标志、风险等级等关键风险信息，确保客户对所购理财信息知悉。相关部门在监控抽查、飞行检查中将代客操作列为检查项，严格杜绝擅自代理金融消费者办理业务、擅自修改金融消费者的业务指令等行为。

4.合作机构管理

我行根据《江苏南通农村商业银行股份有限公司代理保险业务管理办法》《江苏南通农村商业银行股份有限公司净值型理财产品代销业务管理办法》，规定合作方的资质要求，建立了严格的合作机构准入及退出机制，在与合作机构签订的相关协议或合同文本中，明确规定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，约定违反要求予以清退等条款。防范出现因外部机构操作风险，导致损害消费者权益事件的发生，切实维护消费者权益。

5.服务质量

我行不断提升服务水平与效率，多措并举致力于逐步解决老年人运用智能技术困难。一是设立 76 家服务网点，保障传统服务方式。改造手机银行等网络渠道界面，放大字体，以适老化的设计简化操作界面，提供上门服务，为行动不便的老人办理业务提供方便。二是制定《江苏南通农村商业银行股份有限公司特殊客户群体金融服务管理办法》，明确了对特殊客户群体的服务标准与规定，提升柜面服务特殊客户群体水平，加强对老、弱、病等特殊客户群体的金融服务人文关怀。三是采用省联社统一研发的业务系统、线上服务平

台，已于11月26日投产柜面核心系统证件号码手工录入功能，ATM、STM、手机银行、网上银行业务程序改造功能，完成身份证阅读仪驱动升级工作，系统支持对永居证进行联网核查；通过我行公众号发布《新版外国人永久居留身份证12月1日正式启用》微文，扩大宣传影响力；厅堂放置多国语言的“境外来苏支付服务指南”、外币兑换指南等，切实提升外籍来华人员金融服务便利性。

（四）教育宣传方面

1. 教育宣传总体安排

我行制定《江苏南通农村商业银行股份有限公司金融知识宣传教育管理办法》，建立常态化教育宣传机制，在本机构消保工作组织架构中明确负责教育宣传工作的分管领导、主管部门、执行部门、具体工作岗位和工作职责，及时制定《2024年消保宣传及培训计划》。

2. 集中教育宣传活动

根据宣传计划，在监管部门指导下开展了“3.15”宣传活动、金融知识万里行、防范非法集资等各类宣传教育活动，活动形式多样、内容丰富，覆盖我行所有网点。同时，为使金融知识宣传常态化开展，积极利用网点优势，通过电子屏和大堂开展宣传，摆放宣传折页、宣传书架、海报，为客户获取金融知识提供便捷的条件；通过官网、微信公众号发布防范电信诈骗、防范非法集资、警惕不法中介等金融知识宣传内容，发布以案说险、风险提示等拓宽金融知识覆盖面。活动中及时统计活动信息，发布宣传信息，形成总结报告，

在规定时间内向监管部门报送，确保材料真实准确。

3. 常态化消费者教育工作

我行充分利用营业网点遍布城乡的自身优势和资源，以网点为主阵地，发挥厅堂“公共教育服务区”的宣导作用。利用 76 个网点的 LED 电子显示屏滚动播放宣传标语；在营业窗口、客户等候区摆放宣传折页和宣传手册，供客户在业务等待时取阅；在营业大堂设立“金融知识咨询台”，随时解答客户咨询。

各支行结合外拓走访，深入商户，面对面宣传打击非法集资、防范金融电信诈骗等知识。通过“整村授信”工程，加大对行政村（社区）集中宣传力度，形成了浓烈的宣传氛围。组织开展进社区、进街道、进政府、进学校等特殊宣传活动，以实际行动扩大金融消费者权益保护宣传面。

利用官方网站、微博、微信公众号等媒体渠道进行宣传，将金融知识宣传与线上媒体相结合，让传播不受距离和时间的影响，实现了全方位、立体化综合宣传全覆盖。

（五）纠纷化解方面

1. 投诉管理机制执行

我行不断健全完善消费投诉处理制度机制，优化投诉处理信息化系统，覆盖全渠道投诉，实现投诉处理全流程管理。我行客户可通过 96008 电话银行、总行服务热线、营业网点、手机银行、官方网站等线上、线下渠道投诉、咨询。官方网站对外公布了专用投诉热线、本行受理金融消费者投诉咨询的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项。各支行均配

置《客户意见簿》，员工定期学习、分析、总结，做好投诉事件事后处理的同时，更加注重事前防范。运营管理部负责本行各类消费投诉的督办、协调工作，运管服务中心落实专人负责客户投诉处理，对各渠道咨询投诉类事件交办至对应部室或支行，督促其及时与客户取得联系，在规定时间内给予客户答复，并对客户投诉事件进行全流程跟踪，建立工作台账专门管理，并将此项工作纳入支行每季度服务考核，督促支行对标找差，提升服务质量。按季进行投诉情况分析培训，组织各支行运营主管参加培训，以提升服务与处理客户投诉为主要内容，一方面强化服务礼仪与大堂管理要求，另一方面以实际案例讲解沟通与投诉处理要领，不断提升厅堂服务能力与投诉处理实效。

2.纠纷化解机制落实

我行高度重视金融消费者权益保护工作，认真对待金融纠纷处理，积极构建金融消费纠纷多元化解机制，在无法妥善处理与客户纠纷时，主动运用外部调解、仲裁等非诉方式解决纠纷。我行与崇川法院合作建设“法韵崇川”金融智调云平台，通过调解方式积极推进小额不良贷款处置。

根据《南通市金融纠纷多元化解机制实施方案（试行）》《南通市金融纠纷调解工作细则（试行）》文件要求，我行成立解纷调解室，处理在支行一线不能化解的纠纷，选取我行业务能力强、处理纠纷经验丰富的同志担任调解员，法律合规部、资产保全部人员提供法律援助服务，分管行长、协管行长参与并指导调解工作，完善投诉处理、服务监督机制，以解决问题

为根本，为消费者提供暖心金融服务，切实做到“纠纷不拖延，矛盾不升级，风险不扩散”，提高投诉处置质效。

设立小额不良贷款运营中心，集中运营单户本金余额 100 万元以下表内外不良贷款。小额不良贷款运营中心由资产保全部统筹协调，依托通州支行开展工作，单独管理、单独考核。中心配备人员 20 名，其中管户客户经理 7 名，清收经理 10 名，信贷内勤 1 名，并由总行安排 2 名退二线人员负责管理。处置过程中由清收经理联系客户制定方案，管户客户经理复核贷款金额和方案的可行性，交中心管理人审核处置方案的合规性、真实性、可行性后，由资产保全部法审并经负责人最终审批。审批完成后，由一名专职管户客户经理临时接收贷款管户，负责该笔贷款的司法调解及利息销记流程，结清调解利息后按照正常授信审批流程完成贷款的借新还旧，随后交还原管户经理，由其做好处置后贷款的日常贷后、收息、周转工作。

我行制定《江苏南通农村商业银行股份有限公司呆账核销管理办法》，规定取得民事调解书的，符合条件的民事调解书可作为会计核销依据。

为加强金融消费者权益保护工作考核评价，我行制定《江苏南通农村商业银行股份有限公司消费者权益保护考核管理办法》，对工作落实不到位的部门及人员进行扣分并纳入网点服务提升考核、合规案防考核中。在化解金融借款合同纠纷过程中，运用绩效考核方式鼓励清收人员与借款人通过调解的方式化解纠纷。通过考核资源的倾斜，鼓励通过调解方式化解

金融借款纠纷。

二、2024年金融消费者权益保护工作存在的主要问题

2024年，本行在金融消费者权益保护方面虽然取得了一定成果，但是还存在以下问题：**一是在**客户信息的收集、存储、传输和使用等面临安全挑战。网络攻击、数据泄露等风险仍然存在，部分员工信息安全意识淡薄，在操作过程中可能因疏忽导致客户信息泄露。**二是**投诉举报源头治理工作有待加强。部分条线部门在收到重复投诉举报后，未能积极组织自查工作，忽略投诉背后可能存在的**产品、流程、人员管理**等问题，未能从源头上及时纠正投诉原因，导致同类问题重复投诉。**三是**全员消保意识不够。消保牵头部门与其他业务部门之间协作不够紧密，消保工作在业务流程中的嵌入不够顺畅，难以形成工作合力。部分员工对消保工作的重视程度不够，在日常工作中未能有效落实消保要求。

三、2025年金融消费者权益保护工作思路

1. 充分发挥消费者权益保护工作领导小组对全行消保工作的规划、指导和监督作用，将消保纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略。按季度召开消保联席会议，加强消费者权益保护办公室成员部室之间的沟通联动，明确各部门在消保工作中的职责和任务，形成工作合力。

2. 强化金融消费者个人信息保护。健全完善的客户信息安全防护体系，加强对网络安全的监测和防范，及时发现和处置安全风险。定期组织员工进行信息安全培训和教育，提高员工的信息安全意识和合规操作能力，严格规范客户信息

的使用和管理。

3. 加强产品与服务的适当性管理。完善客户风险评估体系，运用大数据、人工智能等技术手段，提高风险评估的准确性和科学性。在产品设计和销售过程中，确保产品的风险等级与客户的风险承受能力相匹配，同时优化产品和服务的条款，使其更加通俗易懂，便于客户理解。

4. 积极构建投诉源头治理机制，严格落实投诉首问负责制，努力把矛盾化解在支行网点，避免矛盾扩大升级。持续建设完善本行纠纷调解室的工作职能，形成投诉处理化解合力，深入剖析投诉产生的原因，规范营销行为，优化产品和服务流程。

5. 不断加大检查力度与频率，将客户资料保管、厅堂信息披露等纳入服务提升检查中，全面落实消费者八大权益的保护工作。举一反三，定期对监管处罚、典型案例、敏感投诉事件等各类风险信息加强监测预警，不断强化我行消费者权益保护工作实效。

6. 持续开展金融知识宣教工作，以服务客户为初心，提升客户风险防范能力为己任，以“金融知识进万家”“金融知识进乡村、进社区、进学校”等特色活动为契机，切实履行本土银行的责任与担当。同时配合监管部门做好金融教育基地建设，在日常工作中积极运用调解机制化解金融纠纷，避免累诉及不必要的司法资源浪费。