

江苏南通农村商业银行股份有限公司 2025 年度 金融消费者权益保护工作情况专项报告

2025 年金融消保监管体系迎来了系统性、结构性的深化，监管实践的核心逻辑从“被动式”纠纷处理，全面转向“主动式”风险预防与“穿透式”行为监管，直接出台了相关更具操作性的评价与约束机制。金融消费作为居民消费的重要组成部分，其环境的公平、透明与安全，直接关系到“优化消费环境—提振消费信心—扩大消费需求”这一国家良性循环的构建。在此背景下，2025 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。现将 2025 年度金融消费者权益保护工作情况汇报如下，请予以审议：

一、体制建设方面

（一）公司治理

1. 董监高履职情况。为践行消保工作职责，我行在公司治理、企业文化及经营发展战略中，明确消保管理组织及具体职责。在《公司章程》第一百一十八条规定董事会下设“消费者权益保护委员会”，在《消费者权益保护委员会议事规则》中规定了该委员会应当履行的主要工作职责；在企业文化中体现“融通江海 润泽城乡”的企业使命、“持廉合规 稳健审慎”的合规理念、“好通服务 温暖同行”的服务理念、

“客户至上 奋斗为本”的企业精神。

一是**董事会层面**，消费者权益保护委员会负责制定全行金融消费者权益保护工作战略规划、年度工作计划，研究金融工作总体思路和指导思想；定期审议并听取高级管理层消保年度工作总结，提出指导性意见和建议。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，2025 年我行共召开 2 次消保委员会会议，对高级管理层履行消保职责情况进行监督。

二是**监事会层面**，我行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，我行召开的第五届监事会第七次会议，听取了《南通农村商业银行 2024 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。

三是**高管层面**，为进一步突出金融消费者权益保护工作的重要性，消保工作由我行一把手行长分管。年初，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 2024 年度金融消费者权益保护工作情况专项报告》及消保 2025 年度工作计划，对 2025 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. 消费者权益保护制度体系建设等情况。我行高度重视

消费者权益保护工作，按照监管要求正式发文成立消费者权益保护工作领导小组，并在附件中明确各部室的消保分工。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，法律合规部配备 2 名人员专岗专职负责消保工作，各支行及各部室共配备 99 名兼联合规员，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）消保审查

1. 消保审查机制建设情况。根据内控制度要求，我行建立了金融消费者权益保护全流程审查机制。根据《合规风险审查管理办法》《制度流程后评价管理办法》和《自媒体平台管理办法》等制度，通过我行 OA 流程及合规管理系统审查制度、合同、对外宣发等行为，在审查中提出实质性审查意见，出具合规审查意见书，通过流程督办落实，及时发现并更正金融产品或者服务中可能损害金融消费者合法权益的问题。流程中审查主体、审查范围、审查要点、审查流程，内容合理，具备可操作性。该审查覆盖所有产品和服务，审查意见采纳比率较高。2025 年我行累计审查 125 项制度，出具审查意见书 125 份，在发文环节严格落实审查意见，审查意见落实率为 100%。

2. 审查机制执行情况。2025 年我行累计审查了 125 项制度，申请部门均能严格按照审查意见执行，审查意见落实率为 100%。

（三）消保审计

我行制订了《江苏南通农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护审计制度》，明确规定了“审计稽核部将金融消费者权益保护的内容纳入日常的审计工作中，并将审计结果向相关单位、条线部门进行反馈”。2025年审计稽核部拟定了《消费者权益保护工作制度建设及执行情况专项审计方案》，通过消保后续审计，对前期存在问题的整改情况提出后续专项审计报告。

（四）消保考核

1. 消保考核机制建设和执行情况。我行已建立了专门的消费者权益保护内部考核机制，如《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考核办法》；同时每年度我行还会根据消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节细化年度消保内部考核指标，如2025年我行在《南通农商银行2025年度合规案防考核办法》中做出了相应的规范，且考核对象覆盖各支行（营业部）、机关各部室和全体员工。

2. 消保考核结果应用情况。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，消保考核采取扣分制，扣分比例可达100%。其中，未按照监管要求或本行要求，进行消费者权益保护宣传并形成书面报告的，每次扣1分；书面报告不符合要求被退回的，每次扣1分。凡被各渠道投诉至总行，包括但不限于厅堂投诉，部门或支行消极处理的，每次扣1分；发生有责投诉每起扣1分；同一事件客户重复投诉的扣2分。经查实侵害消费者权益的，每次扣5分；情节特别严重的，每次扣10分。

（五）消保培训

我行每年制定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。一是聚焦新员工入职关口，全面落实消保培训全覆盖要求，从源头筑牢从业人员消保责任意识；二是建立季度消保部门联席会议机制，通报工作进展、研判风险隐患、部署阶段任务，打通消保工作协同壁垒；三是依托季度支行运营主管会议，常态化开展一线员工业务能力提升培训，培训内容覆盖投诉处理、电子银行、征信管理、操作风险防控、制度解读等核心业务模块，全面强化一线岗位消保实操水平；四是借力外部专业资源开展专题培训，2025年紧跟政策法规更新节奏，成功组织《两个办法背景下金融消费者权益保护与投诉应对》专项培训，有效提升了全员对新规的理解与应用能力。相关培训触达人次达1000人次以上，培训覆盖率100%，进一步增强了全行员工消费者权益保护意识。

二、适当性管理方面

（一）机制建设

我行建立了消费者金融信息保护制度，能够涵盖消费者金融信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开各环节，明确信息处理的合法、正当、必要原则。建立金融营销宣传管理制度，明确各部门职责分工、行为规范、业务流程等内容。

（二）产品分类分级

目前我行在售理财及保险产品均为代销型产品，评级标

准、要素、主体符合监管制度要求，能够科学合理评定产品风险等级。

（三）客户评估

为筑牢理财业务风险防控与消费者权益保护防线，我行建立了标准化的消费者风险承受能力评估机制：一方面，将评估作为初次购买理财客户的准入前置条件，未完成评估的客户不得认购理财产品，同时要求客户每年完成一次评估更新，确保评估结果时效性；另一方面，依托手机银行系统搭建智能风控匹配体系，系统可根据客户评估等级自动筛选适配的金融产品，若客户尝试购买超风险等级的产品或服务，系统将立即触发风险提示并强制要求重新评估。整套机制的落地，实现了金融产品销售与客户风险承受能力的精准适配，从技术与制度层面双重保障了理财销售的合规性与消费者资金安全。

（四）适当性匹配

本着合适的产品销售给合适客户的原则，我行代销保险管理办法明确规定，针对年龄超过 65 周岁或期缴产品投保人年龄超过 60 周岁的投保人，向其销售的保险产品原则上应当为保单利益确定的保险产品，且保险合同不得通过系统自动核保现场出单，应当将保单材料转至保险公司，经核保人员核保后，由保险公司出单，积极履行特别注意义务。

三、营销行为管理方面

（一）营销宣传

我行已建立了专门的营销宣传管理办法，对信贷类和非

信贷类产品均制定规范营销的规定；在对外进行营销宣传时能够规范宣传，不存在夸大或虚假陈述的情形；对外发送营销短信需经过流程进行审批，宣传内容需经法务审核，同时标注退订方式。2025年我行零售业务部持续监测日常双录中可能存在的风险点，并及时进行风险提示和通知，且在2025年劳动竞赛方案中对保险销售考核进行相应规定。

（二）信息披露

1. 产品和服务信息披露。我行制定的《江苏南通农村商业银行股份有限公司金融产品和服务信息披露、查询管理办法》，为产品和服务信息披露工作奠定了制度基础。在提供产品、服务的过程中，我行按照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的要求，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，并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，对其中的关键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。我行董事会下设消费者权益保护委员会，负责统筹落实消费者权益保护信息披露工作。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、投诉地区分布进行真实、完整披露。

3. 格式条款。我行使用格式条款时使用足以引起金融消费者注意的字体、字号、颜色、符号等明显标识，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。严格按照相关监管规定披露与金融消费者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。未发现存在对金融消费者不公平、不合理的规定或法律法规禁止的内容。

（三）销售行为可回溯

1. “双录”管理。我行制定《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》，要求营业场所销售专区“双录”管理，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）均设置理财销售专区，明确专区标识，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。

2. 网络渠道销售管理。我行目前使用的手机银行由联合银行统一开发管理，非我行自建系统。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产品，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了起购金额、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产品信息的知悉。相关部门在监控抽查、飞行检查中均将代客操作列为检查项，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。

（四）合作机构管理

1. 准入退出管理。我行制定了《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》等制度，对合作方的资质均进行了规定，严格执行合作机构的准入及退出机制，当前我行无互联网贷款业务。

2. 过程管控。我行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，违反约定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。2025年江苏农商联合银行对全辖范围内代销理财、代理保险业务合作机构进行了后评价。在对产品和机构准入时，我行法律合规部发现出现风险等级近期下滑的情形，将及时提示管理部门进行跟踪监测。

四、纠纷化解方面

（一）投诉处理

1. 投诉处理机制建设和执行情况。我行制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司消费投诉处理管理办法》，建立快速、高效的投诉处理机制，确保客户投诉能够得到及时

有效处理，切实保护金融消费者合法权益；制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司重大消费投诉处理应急预案》，应急预案科学，相关流程清晰，进一步夯实了金融消费者权益保护工作的应急管理基础；制定了《南通农商银行 2025 年度星级评定管理考核办法》，将服务质量考核纳入星级评定，以考核促服务，通过提高本行服务质量，降低消费投诉发生率。在营业网点、我行官网等多渠道公布投诉处理电话，方便客户进行问题反馈，同时针对监管的问题通报，积极查摆问题，找原因、促整改，不断提升我行投诉处理能力。

2. 投诉数据指标。一是按投诉业务类别分类，共受理贷款类投诉 57 起，占投诉总量的 53.77%；银行卡类投诉 28 起，占投诉总量的 26.42%；人民币储蓄类 6 起，占投诉总量的 5.66%；支付结算 5 起，占投诉总量的 4.72%；个人金融信息类 1 起，占投诉总量的 0.94%；其他类投诉 9 起，占投诉总量的 8.49%。二是按投诉产生原因分类，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉共计 87 起，占投诉总量的 82.08%，其余投诉分布于多个领域，其中因债务催收方式和手段引起的投诉共计 7 起（占比 6.6%）；因营销方式和手段引起的投诉共计 5 起（占比 4.72%）；因信息披露引起的投诉共计 4 起（占比 3.77%）；因金融机构服务设施、设备、业务系统、因服务态度与服务质量、定价收费引起的投诉各 1 起，占比均为 0.94%。

3. 投诉处理指标。2025 年，我行共受理客户投诉 106 件。从投诉渠道来看，金监局 12378 平台 85 件，政府 12345 平

台 21 件。针对各渠道投诉，我行及时受理，妥善处理。

（二）纠纷调解

纠纷调解机制及运行情况。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。在总行设置调解工作室，同时向南通监管分局报送 1 名调解人员积极参与纠纷调解工作。2025 年 12 月我行开展了执行情况排查，摸排其中调解案件执行情况。我行在消费者权益保护工作管理办法中明确了法律合规部为消保工作的牵头部门，且在相应制度中对调解内容作出相应规定。我行 2025 年制定的《不良信贷资产诉讼处置管理办法》对相应调解权限进行规定，如“本金余额在 300 万元以下（含）客户贷款诉讼由资产保全部审批；本金余额在 300 万元至 1000 万元（含）客户贷款诉讼由资产保全部审查，分管行长审批；本金余额在 1000 万元以上客户贷款诉讼由资产保全部审查，经分管行长审核后报本行行长审批。”及“法院主持下的调解、执行和解：最长还款期限在三个月内（含）的由资产保全部审批，三个月至一年（含）由本行分管行长审批，一年以上的由本行行长审批。”

五、金融教育方面

（一）机制规划

我行消费者权益保护工作管理办法中明确由法律合规部牵头全行金融知识宣传教育工作，年初即制定了 2025 年消保

宣传及培训计划，计划涵盖教育内容、教育形式等多项内容。

（二）集中教育宣传活动

2025年我行以“3·15”金融消费者权益保护教育、“5·15”全国投资者保护宣传日、9月金融教育宣传周为主题开展了教育宣传活动。同时以“防非处非”“扫黑除恶”“养老金融消保宣传教育”等主题宣传为契机，多措并举开展系列宣传活动。一是发挥网点阵地作用。以76家网点为载体，通过悬挂海报、播放LED标语、开展厅堂微沙龙、发放宣传折页等形式，有效触达客户8万多人次。二是深入开展“五进”活动。走进南通大学、幸福地铁站、江海智汇园、东社镇横马村、通州老年大学、苏超比赛现场等，开展活动100多场，有效触达客户5万多人次，不断提升金融服务的覆盖率、可得性和便利度。三是加大线上宣传力度。通过官方网站、微信公众号、视频号等新媒体，建立线上金融知识宣传阵地，发布教育宣传文案10余条，进一步扩大金融知识宣传范围与力度。

我行76家营业网点均设置了消保宣传专区，实现全辖网点全覆盖。消保专区设置在客户引导区或业务办理区附近，方便客户快速识别。专区内配备宣传资料，如金融知识手册、风险提示单和电子显示屏，展示合规政策、反诈宣传等内容。

（三）常态化金融教育

一是在全辖基层网点设立公益性金融知识教育专区，通过LED显示屏、公告栏、电子显示屏、折页等多种方式，向消费者展示消保知识；二是通过厅堂微沙龙，面向消费者主

动开展公益性金融知识教育活动；三是联合社区、学校、商圈、街道、村委等多渠道开展消费者宣传教育活动；四是在基层网点大厅、微信公众号等多渠道对消费者发布风险提示。

六、消费者服务方面

（一）便民服务

我行在 76 家营业网点均提供便民适老服务，在保障传统服务方式的基础上，改造手机银行等网络渠道界面，放大字体，通过适老化设计简化操作界面，方便老人使用。同时提供上门服务，为行动不便的老人办理业务提供方便。各家网点均有军人优先的标识，大堂放置多国语言的“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。我行还制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司网点服务提升管理办法》，明确服务流程，充分保障残障人士获得公平服务的权利，为他们提供更加细致和人性化的服务。

2025 年，我行两项惠民服务举措先后获主流媒体报道：《中国农村信用合作》聚焦我行“金融服务进工地 上门开卡暖人心”的便民行动，《中国经济时报》推介我行“践行金融为民 传递农商温度”的服务实践。相关报道既是对我行“为民办实事”工作成效的肯定，也集中彰显了我行积极履行社会责任的责任担当与精神面貌。

（二）突发事件金融服务

为有效预防、及时应对重大投诉，我行制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司重大消费投诉处理应急预案》，

2025 年在全辖范围内开展了 4 个主体的应急演练，包括 3 月的客户现场投诉演练、6 月的老年客户突发疾病或意外受伤演练、9 月的厅堂客流激增演练及 12 月的电信诈骗演练，确保基本金融服务功能的安全性和连续性。

（三）舆情管理

我行制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司声誉风险管理办法》及《江苏南通农村商业银行股份有限公司声誉风险应急处置预案》，为应对消费者服务方面的重大舆情提供制度依据，并指定责任部门负责对重大负面舆情进行日常监测、管控。

七、个人信息保护方面

（一）机制建设

我行制定了《江苏南通农村商业银行股份有限公司消费者金融信息保护制度》《江苏南通农村商业银行股份有限公司个人金融信息保护应急预案》《江苏南通农村商业银行股份有限公司信息安全管理办法》等多项制度，从制度和科技层面保障了消费者个人信息安全。同时，我行个人信息保护责任部门定期开展专项检查，持续监督全辖个人信息保护工作落实情况，筑牢个人信息安全防线。

（二）执行情况

我行在主要合同协议中明确向消费者告知收集信息使用的目的、方式和范围等规则，并取得消费者的同意。从信息处理设施隔离、病毒管理、对外发布代码管理、介质管理、备份管理、终端设备管理等多方面对存储和使用信息进行规

范。始终坚守信息保护合规底线，仅在法律法规、规章制度明确规定可提供的情形下，才按流程向有关机关移交消费者信息，切实履行消费者个人信息安全保障责任。

姜红霞 办公室 2026-04-30 08:23:57