清镇农商银行2023年度金融消费者权益

保护工作披露报告

一、管理目标

贵州清镇农村商业银行股份有限公司（以下简称“我行”）作为地方性金融机构，始终以提升服务质量和客户满意度为目标，积极打造以客户需求为中心、服务客户为重心的服务环境，2023年，我行一直聚焦主责主业，全面提升金融服务水平，大力支持地方经济社会发展和民生改善，为广大消费者提供高效全面的金融服务。

二、工作情况

（一）体制及制度建设

2023年，我行新增《清镇农商银行消费者权益保护审查实施细则》，我行明确董事会下设消保委员会、高级管理层听取我行2022年度消保工作报告及2023年消保工作计划、投诉分析报告、半年工作总结，确保逐年完善消保制度建设及工作汇报机制。

（二）消费者投诉情况

2023年以来，我行共处理转办投诉23笔，具体情形如下：

1.转办渠道。包含国家金融监督管理总局贵州监管局转办工单10起，96688转办工单8起，人行转办工单3起，省联社转办工单2起；

2.投诉原因。经对投诉情况进行分析，引发投诉原因主要集中为征信异议处理、协商延期还款、贷款减免、账户解冻、业务办理功能不全、对我行业务规则与流程不理解、对工作人员服务态度不满意等。

3.处理结果。我行均在规定时限内转办投诉工单，相关网点及时与投诉人取得联系，询问具体诉求，做好业务解释及跟踪回访工作，投诉办结率100%。

4.投诉分布。23件投诉中，清镇辖内网点涉及投诉16件，观山湖区网点涉及投诉7件；城区网点涉及投诉16件，乡镇网点涉及投诉7件；上半年接收投诉件7笔，占全年总投诉量的33.33%，下半年接收投诉件16笔，占全年总投诉量的66.67%。

5.投诉处理。对于服务类投诉，我行均调阅监控及事后回访，确因内部人员服务态度不佳引发投诉的，积极向客户表示歉意，取得客户谅解；对于其他类投诉，我行均在第一时间电话联系客户或邀请客户到营业网点进行沟通协商，及时解决客户疑难问题，并对相关政策及业务规则进行阐释。此外，消费者向我行相关部门拨打咨询类电话，诉求主要聚焦于网点服务、申请贷款减免、申请停贷、银行卡反诈及反洗钱管控等，我行均耐心回复，在制度规章允许范围内帮助消费者解决实际困难，对无法满足消费者诉求的，均主动回访、耐心解释，争取消费者谅解。

（三）金融知识宣传

我行制定《清镇农商银行2023年金融知识宣传教育工作计划》、《清镇农商银行2023年消费者权益保护工作计划》，对年度金融宣传教育目标、组织保障、宣传计划、培训教育计划及工作要求等进行规划，确保全年宣教工作得到有序开展，**一是**主题宣传：我行2023年根据监管要求开展“3.15”金融消费者权益日、“守住‘钱袋子’”以及“9月金融消费者权益保护月”等主题宣传活动，通过联合宣传、入校宣传、金融夜校、流动小舞台等方式扩大宣传态势，在规定的时间内报送教育宣传工作方案、简报、报告和报表等材料；**二是**我行组织开展“防范和处置非法集资”、“反洗钱”、“反有组织犯罪”、“打击和治理电信网络诈骗”主题质量月活动等各类宣传活动，形成宣传教育常态化。

我行2023年度通过线上（微信公众号、官方网站、微喇叭、朋友圈等）+线下（金融夜校、进村寨、进学校、进社区、厅堂微沙龙）的方式开展宣讲活动152余次，LED屏及厅堂电子设备不间断播放宣传口号及视频案例，累计发放宣传资料13000余份，悬挂横幅65条，张贴海报50张，线上推文宣传41次，五进宣传45次，受众人数64462人次。

（四）内部教育培训

2023年度，我行持续通过线上合规月谈开展《反电信网络诈骗法》、《个人信息保护法》、“文明规范服务”等几大主题学习及测试；线下通过湖城学院组织开展《贷款投诉话术培训会》、《打击治理电信网络新型违法犯罪工作专题会议》、《大堂经理文明规范服务培训》、《反洗钱实务培训》等，覆盖高级管理层、基层业务人员、新入职员工等，从各岗位各维度加强全员消费者权益保护意识，提升整体金融知识及服务水平。

（五）特殊人群服务及消费者权益保护

在特殊人群服务上，我行近两年持续加强文明规范服务工作监督管理强度，**一是**提供对特殊群体的业务指引、厅堂茶水提供、专属坐席安排、自助存取款机具操作指导和协助等；**二是**开设“老弱病残”绿色窗口，准备轮椅、便民箱等设施工具以及便民通道等；**三是**各行政村打造便民服务点，办理存取款、转账、社保缴纳等基础业务，提高普惠金融工作质效；**四是**完善适老化设施设备，注重服务环境的打造，保障老年消费群体的人身和财产安全。

在消费者基本权益保护上，我行充分尊重消费者风俗习惯，未发生因消费者性别、年龄、种族、民族或者国籍等不同实行歧视性差别对待的情况，保障消费者受尊重权；通过各个渠道披露投诉流程、产品信息、价格及收费标准、财务信息等等，保障消费者知情权、自主选择权及依法求偿权；积极开展打击治理电信诈骗、反洗钱、反有组织犯罪、非法集资等金融知识宣传教育，保障消费者受尊重权；上下半年各开展一次“消费者金融信息安全隐患排查”，常规进行消保工作稽核检查，建立数据安全机制，保障消费者信息安全权；落实季度员工异常行为排查，严格执行轮岗制度，各营业网点配备自卫器材、安保设施及安保人员，保障消费者财产安全权；线上线下业务合同签署及信息查询等均遵循客户意愿，保障客户公平交易权。

三、下一步工作计划

2024年，我行将牢牢把握“人民银行5号令”及“银保监局9号令”的要求，高效规范消保工作，注重质量，强化宣传，提升员工水平，营造良好的金融消费环境和市场环境。

（一）多样开展金融知识宣传。我行将在2023年消保宣教基础上，在2024年进一步发掘金融知识宣传教育新渠道，强化干部员工金融知识学习力度，为精准宣传打好基础，保障宣教工作出新出彩。

（二）严格落实各项排查。2024年，我行将持续对金融营销宣传进行全流程跟踪管理，杜绝不符合监管要求的行为或损害消费者权益的行为；严格落实消费者个人金融信息安全相关制度，持续开展消费者个人金融信息安全排查。

（三）强化投诉管理及应急机制。2024年我行将深入研判2023年消保投诉情况，追本溯源，从源头探索提升举措，强化投诉处理力度，争取2024年投诉总量较2023年不上升。

贵州清镇农村商业银行股份有限公司

2024 年 1 月 31 日