# 兴义农商银行2023年金融消费者权益

# 保护信息披露报告

为贯彻落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令﹝2020﹞第5号）工作要求，切实履行金融机构消费者权益保护信息披露主体责任，现将兴义农商银行2023年消费者权益保护工作情况披露如下：

**一是**建立健全消费者权益保护工作机制。按照有关部门规定，制定了金融消费者权益保护工作管理办法，明确消费者权益保护工作牵头部门，设立消费者权益保护办公室，配备专人，负责全行消费者权益保护、客户投诉管理等工作。

**二是**提高金融产品信息透明度。建立了产品信息查询平台，畅通各类产品查询渠道，真实披露产品和服务特点、相关风险点，计费标准和收费金额；对相关专业术语进行详细解释，对重大事项进行特别提示。存款、贷款产品按照产品类别明确年化利率。

**三是**加强客户信息安全保护。制定了个人信息采集的规范和要求，销售金融产品只采集必要信息，切实保护客户隐私；除法律法规和中国人民银行另有规定外，不向其他机构和个人提供个人金融信息；提供的个人客户信息只以合作范围为限，不超出合作范围，确保提供信息要素的规范化。

**四是**完善客户投诉处理机制。在各营业场所醒目位置公示投诉方式和联系查询方式，进一步完善《客户投诉管理办法》，投诉处理牵头部门对支行、各部门进行“横向到边、纵向到底”考核。对任何条线转办投诉及时转发相关责任部门和支行妥善处理，对确属短期内无法解决的及时与客户沟通，约定解决时限。2023年，妥善处置了所有投诉，投诉处理率100%。

**五是**积极开展金融知识宣传教育活动。在营业场所设立独立的金融知识宣传教育区，配备必要且充足的金融知识宣传资料，并为消费者取阅提供必要的便利条件；积极配合并参与监管部门发起的“3.15金融消费者权益日”普及金融知识，守住钱袋子“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”等系列金融知识宣传教育活动，为进一步提高广大消费者的现代金融知识水平、树立正确的金融消费观和依法维权意识提供了坚实保障。

**六是**保障消费安全，提振消费信心。下一步，我行将扎实开展消保培训，持续提升全员服务意识和水平，以更加务实的举措、科学的方式、优质的服务推动金融知识宣传教育走深走实，不断增强消费者的获得感、幸福感和安全感，当好老百姓身边的“金融管家”。

贵州兴义农村商业银行股份有限公司董事会

2024年6月20日