景德镇农商银行2020年度

金融消费者权益保护工作报告

2020年，本行认真践行保护金融消费者合法权益的责任，维护公平、公正的市场环境，在金融消费者权益保护工作中坚持以人为本、服务至上，履行社会责任，践行向金融消费者公开信息的义务，遵从公平交易的原则，依法维护金融消费者的合法权益。现将2020年本行金融消费者权益保护工作报告如下：

1. 工作具体情况
2. **金融机构行为规范方面**

**1.内控制度建设情况**

**（1）健全组织架构**

本行明确了全行金融消费者权益保护工作牵头部门为风险合规部，指定钟鼎负责具体经办；全行客户投诉的指导、协调、督促等工作由运营管理部负责，指定程丹为专门处理工单的工作人员；上述两名工作人员金融从业时间均在3年以上，本科以上学历，具备扎实的金融消费者保护知识功底，自负责消保工作日起，均能出色地完成各项工作，处理及协调好消保投诉等事宜。全行普惠金融工作由普惠金融部负责推进。

**（2）建立工作机制**

本行各级领导和管理层高度重视金融消费者权益保护工作。董事会承担金融消费者权益保护工作的最终责任，负责督促高管层有效执行和落实相关工作，并定期听取高管层关于金融消费者权益保护工作开展情况的专题报告；高级管理层是金融消费权益保护工作的执行主体，对董事会负责。本行在董事会下设立景德镇农商银行消费者权益保护委员会，消费者权益保护委员定期向董事会提交相关工作报告。

本行制定了《景德镇农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》，明确了金融消费者主体以及其该享有的各项权利，健全了金融消费者权益保护组织机构，明确了岗位工作职责，构建了本行对金融消费者权益保护的工作机制。本行还制定了《景德镇农商银行普惠金融工作规程》，明确了董事会具有推进普惠金融发展职责，将普惠金融纳入了本行企业文化建设和经营发展战略，并规定了各部门的职责与配合机制。

**（3）健全内控制度**

本行制定了《景德镇农商银行个人金融信息安全保护操作规程》《景德镇农商银行个人金融信息保护工作考核办法》《景德镇农商银行客户意见投诉处理管理办法》《景德镇农商银行消费者权益保护工作内部审计办法》《景德镇农商银行突发性应急预案》《景德镇农商银行消费者权益保护委员会议事规则》等制度，多项制度的出台和修订，为本行金融消费者权益保护工作奠定了良好的制度基础。

**2.开展教育宣传情况**

**（1）开展内部教育和培训**

本行风险合规部根据2020年年初制定的消保培训计划，于4月23日举行了全行合规经理例会，会上针对2020年消费者权益保护工作重点进行了安排，以提高员工对金融消费者权益保护工作的认识，拓宽员工金融消费者权益保护的法律知识。

1. **开展外部教育和宣传**

**金融消费者权益日宣传活动。**本行各网点根据《景德镇农商银行“金融消费者权益日”宣传活动实施方案》要求，积极参与到保护金融消费者权益的活动中来。通过LED屏走字、张贴宣传海报、设置宣传展板、发放宣传手册、配置专业人员接受消费者咨询等形式，以实际行动加入到保护金融消费者权益的行列，树立维护金融消费者利益的良好形象。此次“金融消费者权益日”宣传活动中，本行共有526余人次参与了宣传活动，制作网络宣传资料2件，微信网络推送点击量1732次，游走字幕时间超过9200小时。

**普及金融知识万里行宣传活动。**本行于2020年6月12日上午举办了启动仪式活动。活动中本行向广大市民派发了宣传折页，现场普及金融知识相关概念。此次普及金融知识万里行宣传活动，本行共有66个网点参与此次宣传活动，参与人数177人次，散发宣传折页近500份，受到了广大客户的肯定与好评。此次活动增强了本行员工的消费者权益保护能力，强化了金融消费者金融安全意识，对提升金融消费者信心，维护金融安全稳定，构建公平、公正金融市场环境起到了极大的促进作用。

**普及金融知识宣传月活动。**为重点关注农村客户群体，深入了解其服务需求，本行众埠支行依托普惠金融服务站，向广大农村金融消费者发放了宣传资料，现场为金融消费者宣传金融基础概念，金融基础知识，投资理财技能和理性借贷知识，提升了金融知识水平和金融技能，引导其树立科学投资理财和负责任借贷的理念，通过合法渠道获取金融服务。

1. **加强金融产品与服务全流程管控**

本行推出的产品与服务均于事前制订了相关的制度，以制度化的流程要求员工合规操作，注重保护金融消费者权益信息。本行风险合规部在金融产品与服务进入市场前都按规定进行了合规审查并出具了审查意见。本行在各网点理财专区统一制作了理财专柜标识，摆放在理财专柜前。同时在显著位置以醒目字体提醒客户查询举报热线电话，管理部门电话，公布查询理财信息、风险提示的网站，同时在理财专柜标识牌上标识“理财有风险，投资须谨慎”字样。

本行拓展特约商户时充分了解了客户的基本情况，未发现所拓展的特约商户存在非法设立或从事非法经营的行为，并对特约商户进行定期培训与检查。

1. **落实适当性原则**

本行对发行的理财产品与消费者均进行了风险评估分级，并在合同中告知了消费者投诉电话及投诉方式。

1. **保障消费者人身财产安全**
2. **保障经营场所人身财产安全**。本行制定了《景德镇农商银行安全保卫管理规定》及《景德镇农商银行突发性应急预案》，要求网点保安员时刻警戒出入口，巡视营业厅，防范抢劫、暴恐等突发事件；要求员工了解电信诈骗形式，掌握防范知识和方法，防范电信诈骗案件。同时本行通过在营业场所内张贴海报及警示的方式提示消费者需注意的各类安全事项。
3. **防范员工操作失误。**本行制定了《景德镇农商银行综合柜员星级管理办法》（修订版），从理论知识、业务技能、文明规范服务及工作质量等四个方面规范了本行综合柜员的操作水平和业务能力。

**（3）保障金融消费者财产不被非法侵占、挪用。**本行制定了《景德镇农商银行案件防控工作管理办法（试行）》，对案防工作组织架构及职责、制度及控制、员工培训及行为管理、案件风险排查、举报及奖励、案件（风险）信息处置、案件问责、案防考核评价等作了详细规定，确保本行案防工作有章可循。另外本行本年度开展了信贷、票据、跨业合作、柜台会计结算等风险排查，促使全体员工切实守住金融法律底线、合法合规开展各项业务。

**（4）保障金融消费者财产不因软硬件设施等问题受损害。**本行信息科技部定期对营业设备进行更新，对网络进行优化，对漏洞进行修复，并积极组织科技人员开展培训，做到即装即用，不影响日常业务经营。

**6.规范信息披露**

本行的金融产品及服务按要求披露了本行与消费者的权利义务、违约条款及投诉处理机制，并对涉及利率、费用、收益及风险等重要信息的内容进行了解释说明，确保消费者能充分理解相关内容，且相关证明资料保留了至少三年以上。

**7.规范金融营销宣传**

本行营销推介与宣传广告行为均符合规范，营销宣传活动内容与金融许可证载明的经营范围保持一致，严格区分了自有产品和代销产品，宣传用语未违法广告法。开展营销推介活动时，全面、准确地描述了金融产品和服务的真实状况。

1. **依法催收债务**

本行目前邀请了四家清收公司对本行不良贷款进行催收，本行在签约前对四家公司进行了充分了解，并通过签订书面协议的方式明确禁止其使用违法、违规、违背社会公德、损害公共利益或第三人合法权益的方式追讨债务，并要求各网点对四家公司的催收行为进行监督。

1. **规范格式合同条款**

经自查未发现本行格式合同条款及服务协议文本存在误导、欺诈等侵犯消费者合法权益的内容，也未发生过消费者投诉本行格式合同的情况。

1. **外包管理**

本行暂无外包服务。

1. **保证计算机系统正常运行**

本行使用的系统和应用软件（操作系统、数据库，办公软件）、硬件（服务器、防火墙，核心路由器）均采用省联社统一招标后本行采购招标入围产品的方式，操作系统主要是WINDOWS系统，数据库主要是SQL SERVER ,办公软件是OFFCIE，服务器是IBM 与DELL两个品牌，防火墙主要有东软及中华卫士防火墙，核心路由器、交换机为H3C设备；所有连接核心业务及信贷业务的WIN终端和PC机都统一安装了省联社部署的防毒软件；终端使用迈克菲，PC机使用360天擎系统，省联社科技部及杀毒软件供应商保障病毒库及时更新有效降低了信息科技系统风险。本行业务数据由省联社统一在南昌青山湖中心机房及艾溪湖中心机房进行互为备份；数据异地灾备中心则由省联社统一建设在新余市。

1. **重大事项报告**

本行2020年未发生侵犯金融消费者合法权益的重大事件。

1. **个人金融信息保护方面**

本行制定了《景德镇农商银行个人金融信息安全保护操作规程》及《景德镇农商银行个人金融信息保护工作考核办法》，并要求所有能接触到个人金融信息的员工签订了保密责任状。本行收集或使用个人金融信息前均会告知消费者并取得明确授权。本行未发现存在收集或使用禁止采集、与业务无关的个人信息的行为。本行风险合规经理严格按照法律、法规的规定，在2020年对公、检、法等单位到本行执行查询、冻结、扣划等事项的手续进行形式审查并留存相关证明文件90次，其中涉及冻结存款人账户的1次，确保查询、冻结、扣划等事项合法合规。本行制定了《景德镇农商银行会计档案管理办法（试行）》，要求档案涉及个人信息的，其归档、保管、交接、销毁、调阅应严格执行信息安全和保密制度，妥善保管，有序存放，方便查阅，防止会计档案毁损、散失、泄密。

**（三）投诉处理方面**

本行制定了《景德镇农商银行消费投诉管理实施办法》，建立了投诉处理机制及流程。本行各网点均悬挂了投诉电话，且设置了96268接入全省工单平台专门受理金融消费者投诉。金融消费者投诉后，本行工作人员会第一时间联系客户及具体经办人员核实投诉情况，在查证后如确属经办人员责任的，将视情节轻重对经办人员及所在机构处以通报批评、罚款以及绩效扣分，并妥善解决金融消费者投诉事项。

2020年，本共收到客户意见373份。收到的客户意见**按种类分**：表扬单1份、建议单23份、求决单312份、投诉单37份（其中有效投诉21份、无效投诉10份、客户主动撤销投诉6份）；**按渠道分**：96268服务热线流转工单335份、监管部门转办工单33份、客户致电行本行相关部门工单5份；**按时限分：**平急341份、加急29份、特急3份；**按内容分**：电子银行类55份、贷款类42份、柜面服务类47份、自助机具类147份、其他类82份。截止2020年12月底,返回调查结果的工单有373份,反馈率100.00%，其中在规定时限内反馈工单364份，超期反馈工单9份。

本行按季度对投诉情况台帐进行分析，统计投诉类型及占比，根据实际情况确定改进措施。本行将以问题为导向，进一步树立优质服务意识、提高服务质量水平，做好客户服务工作。

1. **配合监管方面**

本行积极配合金融监管部门对本行开展的各项监督检查工作，积极参与金融监管部门开展的各项与金融消费者权益保护工作有关的业务培训、会议及调研活动，并按时保质的报送金融消费者权益保护自评估报告与消费者投诉台账。2020年本行积极应对新闻媒体、政府部门、及社会团体对本行金融消费保护工作的监督评价，未出现因过错被媒体曝光或被有关部门通报的情况。

1. **贯彻落实消保规章**

本行董事会在2020年4月召开的董事会上研究通过了2019年消费者权益保护工作报告，在《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》颁布后，本行消费者权益保护委员会于2020年9月23日组织学习了新办法的使用范围、应披露的内容及应留存的资料的内容。为提高本行消费者权益保护工作水平，本行还邀请了江西省联社客户服务专家开展了客户服务及投诉处理专项培训，在会上对新办法进行了全面学习，同时结合全省处理投诉过程中遇到的疑难案例，对如何妥善处理投诉进行了深入分析及学习。本行坚持金融消费者权益保护事前审查制度，在合规审查流程中嵌入了消费者权益保护内容审查，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，有效保护了金融消费者合法权益。

1. **创新宣传方式，全面开展“金融夜校”宣传活动**

开办“金融夜校”作为推进本行普惠金融支农支小工作的重要举措，一方面为客户送金融知识、送金融产品、送金融服务，优化金融生态环境，另一方面有力提高了百姓诚信意识和防范诈骗意识，改善了农村地区金融知识匮乏的问题。本年度以来本行各网点共举办“金融夜校”50余场，培训人数达3000多人次，借助短视频、PPT及宣传单等老百姓喜闻乐见的形式，运用朴实生动的语言，讲身边人、说身边事，为乡村振兴注入农商活力。

二、下一年度消费者权益保护工作规划

金融消费者权益保护工作任重而道远，本行将继续在金融监管部门的指导和帮助下积极行动，依法维护金融消费者的合法权益，推进金融消费者权益保护工作的进行。

1. **充分运用消费者权益保护站平台，加大对金融消费者权益保护力度**。本行将通过设立消费者权益保护站，充分发挥消费者权益保护的职能，不断完善服务消费者手段，帮助消费者由被动维权转化为主动参与，增进本行和消费者双方的理解和良性互动，减少不必要的矛盾和冲突。本行将继续按照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的要求，严格执行消费者权益保护行为准则，增强服务理念，提高服务水平，切实提高金融消费者权益保护意识。

**（二）进一步加大金融消费者权益保护宣传工作力度，增强金融消费者对自身权益的重视。**本行将持续加大消费者权益保护宣传教育工作，不断创新宣传方式，拓展宣传内容，扩大宣传范围，同时要求全行上下每一位员工都加入到金融消费者权益保护宣传工作的行列中来，通过网点宣传、现场设点、发放宣传手册等多样形式，为金融消费者普及消费知识。

**（三）完善消费者权益保护工作流程，有效解决金融消费者纠纷。**本行将进一步完善消费者权益保护工作机制，落实消费者权益保护工作部门和人员的工作职责，完善消费者权益保护工作流程，践行保护金融消费者合法权益的责任，维护公平、公正的市场环境，在金融消费者权益保护工作中坚持以人为本、服务至上，依法维护金融消费者的合法权益。

景德镇农商银行

2021年1月7日