

景德镇农商银行 2021 年度金融消费者 权益保护工作报告

2021 年以来，行消保委认真按照省联社、市人行相关要求，积极践行保护金融消费者合法权益的责任，践行向金融消费者公开信息的义务，依法维护金融消费者的合法权益，维护公平、公正的市场环境，现将 2021 年我行金融消费者权益保护工作情况报告如下：

一、总体情况

（一）开展消保宣传

2021 年，我行围绕关于金融消费者权益保护的各项法律法规和监管要求，不断完善和建立健全金融消费者权益保护的各项内控制度；同时进一步加大金融消费者保护、教育与宣传，切实增强金融消费者权益保护知识的获得感。2021 年我行消保宣传呈现线上线下相结合、消保宣传方式创新、重点人群突出等三个特征。一是线上线下相结合。2021 年我行共开展线下消保特色宣传活动 6 次，参与人数 1270 人次；另通过金融夜校活动开展宣传活动 20 余次；通过微信公众号、视频播放等线上宣传 10 余次；二是消保宣传方式创新。为了增强消保宣传的趣味性、生动性，我行原创“‘画’说消保”金融消费者权益保护知识宣传漫画并制作了漫画册，让金融知识宣传有温度。三是老年人、儿童及农村消费者等重点人群突出。我行本年度聚焦老年人金融消费者群体，订制了老年人金融风险防范漫画和视频，助力老年人金融风险防范；聚焦儿童和学生金融消费者群体，开展了金融知识进

学校活动，护航校园金融环境、进行学生金融知识普及；依托金融夜校活动，开展金融知识进农村活动，改善农村金融环境。

（二）开展消保培训

我行在今年8月举行的全行合规经理例会上，专项培训了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，就如何更好地金融消费者的基本权利等问题予以探讨，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。

（三）处理消保投诉

我行本年度共收到有效投诉事件98次，我行对投诉事项均向客户进行核实解释，给出处理结果，并将结果以报告的形式反馈至相关部门。

二、工作亮点

2021年，我行深化金融机构主体责任，主动担当、积极作为，锐意创新，切实做好金融消费者合法权益保护工作，主要工作亮点有：

（一）创新“‘画’说消保”系列漫画宣传，编制《金融消费者权益保护趣味漫画册》，让金融知识宣传有温度

为充分发挥线上宣传广覆盖、易获得的优势，本行悉心制作了自主原创消保宣传系列漫画，涵括了存款保险、金融消费者八大权益、防电信诈骗、消费者金融信息保护、个人征信知识等金融消费者主要关心和聚焦的领域，同时针对儿童推出《趣味“漫”谈金融知识》漫画，针对老年人推出《老

年人常见的金融消费风险及防范措施》漫画，并将全年的漫画内容编制成《金融消费者权益保护趣味漫画册》，为金融知识宣传提供了有力的载体，切实增加了金融消费者的可获得感。

（二）组织“献礼建党百年 瓷都青花行动”主题活动，组建金融知识讲师团，创建青花微课堂

为充分发挥金融消费权益保护对优化金融生态、服务社会经济发展作用，支持国家陶瓷文化传承试验区建设，献礼建党一百周年，我行在2021年组织了“献礼建党百年 瓷都青花行动”消费者权益保护主题活动，通过自主申报和支部推荐等多种方式在全行范围内选取了24名金融知识水平高、沟通能力强的党员及优秀青年员工组建金融知识讲师团，围绕老年人金融权益保护、防电信诈骗等金融知识重点，开辟金融知识教育普及的“青花微课堂”，创作10余个金融知识普及教育视频（其中《趣味金融知识》《老年人常见的金融消费风险防范》为原创卡通视频），开展了金融知识普及宣讲及金融教育线上课堂活动，进一步推动金融知识宣传从线下、面对面、活动式宣教向线上、非接触式、常态化转变。

（三）开展金融知识进学校活动，护航校园金融环境

为全面深入宣传普及金融知识，加强青年学生消费者权益保护意识和识别风险的能力，我行于3月16日走进昌江区丽阳镇中心学校、3月29日走进景德镇陶瓷大学，精心组织开展了“党建+金融知识进学校”金融知识集中宣传活动。我行金融知识讲师团与党员志愿者于9月17日走进鱼山镇

徐湾小学精心组织开展了“党建+金融知识讲堂——我的开学第一课”宣传活动。活动中我行与同学们充分交流互动，得到了同学们的热烈欢迎。

（四）重点着力进行存款保险宣传工作

我行着力进行存款保险宣传工作，一是原创制作了《存款保险知识小课堂漫画》，助力存款保险宣传更加生动易懂；二是三季度开展了“百姓存款 存保守护”存款保险集中宣传活动，在开展存款保险评估调研的同时，重点关注中老年人、文化程度偏低的受众群体，且量身定制了通俗易懂、好记管用的宣传资料，让存款保险宣传接地气，也增强了老百姓了解存款保险知识的兴趣；三是利用农户晚上的空闲时间，逐村逐组开展金融夜校活动，将金融知识、金融服务送进千家万户，确保将存款保险知识宣传触角延伸到基层一线，延伸到农村偏远地区，努力打通存款保险宣传最后“一公里”。

（五）开展金融夜校宣传，打通金融知识普及的最后一公里。开办“金融夜校”作为推进我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，我行各网点逐村逐组开展金融夜校活动，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。

三、获奖情况

2020年我行消费者权益保护工作被景德镇银保监分局评价为二级B等，领跑本地银行业的同时在全省农商银行系统名列前茅。同时我行自主制作的《金融漫画之存款保险知识小课堂》《对买卖银行卡及电信诈骗说“不”》《如何保护消费者的金融信息安排》均被人南昌中心支行微信公众号登载，获得人行和客户的一致好评。

四、下一年度消费者权益保护工作规划及建议

金融消费者权益保护工作任重而道远，今后我行将在省联社和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。

（一）打造金融知识宣传品牌，进一步加大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

在2021年原创消费者金融漫画的基础上，我行拟在2022年以青花微课堂和瓷都金融夜校为特色品牌，制作金融消保宣传线上课堂；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。同时，特别要求前台人员提高金融消费者保护意识，增强服务理念，提高服务水平，从源头上减少消费者投诉。

（二）完善消费者权益保护工作流程，有效解决金融消费者纠纷

我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。

（三）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

我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，增进我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。我行将继续按照《银行业消费者权益保护工作指引》的要求，严格执行消费者权益保护行为准则，公正对待金融消费者。

景德镇农商银行

2022年1月9日