

## 浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司 2023年度消费投诉分析报告

2023年，浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）在董事会、经营层的领导和安排部署下，根据监管部门的工作要求，持续提升消费投诉处理能力，深化消费者权益保护工作，进一步提高金融服务水平，推动金融消费市场健康发展。

### 一、主要工作开展情况

围绕本行消费者权益保护工作小组的工作部署，认真做好全行消费者权益保护工作的组织推动和监督检查，确保消费者权益保护各项工作落到实处。

#### （一）组织体系建设情况

本行设立了消费者权益保护工作小组，统一规划、统筹部署全行的消费者权益保护工作。总行各管理部门根据职责分工，承担消费者权益保护工作的管理责任。经营单位按照岗位职责将消费者权益保护职责落实到位。消费者权益保护职能部门履职情况良好。

#### （二）预防机制建设情况

一是加强内控制度建设。流程管控方面，修订了《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司内控评价管理办法》《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司信贷业务全流程操作细则》；

产品规范方面，印发了《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司绿色贷款业务管理办法》；审计监督方面，印发了《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司消费者权益保护工作内部审计指引》。

二是完善纠纷化解机制。根据年初制定的《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司关于践行新时代“枫桥经验”深化年活动的实施方案》，本行建立大接访工作机制、领导包案工作机制，加强从源头治理，优化投诉渠道，完善投诉信息公示。深化“小事不出网点、大事不出支行”原则，对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，提高矛盾纠纷初次化解率和就地化解率。

三是规范操作与服务。规范产品和服务营销宣传管理，定期对贷款客户进行贷后电话回访，按季开展柜面业务规范性检查。加强销售行为可回溯管理，对贷款业务进行“双录”（本行未开展信用卡、理财和其它代销业务），按季抽查“双录”视频并发布通报，确保“双录”话术规范、视频清晰。

### （三）消费者投诉处理情况

本行已建立投诉处理机制、流程，并在营业厅内醒目位置张贴公示。对受理的投诉均能及时、妥善处理并在规定时间内向投诉的消费者进行反馈。年度内，通过第三方监管渠道和400热线本行共受理投诉件6起，15日内办结率100%，协商一致率100%；处理以前年度重复信访件1起，积极配

合法院诉讼进程，目前经省高院审查已驳回投诉人的再审申请。具体投诉情况详见下表。

表：2023 年度消费者投诉情况

投诉受理日期	投诉渠道	投诉业务类别	投诉原因
2023.3.21	监管系统	储蓄业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.6.7	400 投诉热线	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.9.19	监管系统	贷款业务	因定价收费引起的投诉
2023.9.22	市信访局-监转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.9.26	监管系统	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.10.10	监管系统	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.10.12	监管系统	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.10.20	监管系统	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.12.8	监管系统	催收及征信纠纷	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉
2023.12.26	监管系统	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉

#### （四）教育培训情况

年度内，开展 1 次消费者权益保护知识专题培训。培训主要从金融消费者权益保护政策解读入手，重点阐述了消费者投诉处理、营销宣传规范、个人金融信息保护、金融消费者八项权益等内容。同时，针对服务案例和金融热点纠纷进行剖析，引导一线工作人员积极主动化解客户不满情绪，增强应对客户投诉交流技巧，从源头上化解客户投诉。

#### （五）金融知识宣传教育工作开展情况

年度内，本行针对金融知识、金融服务、金融产品等内容，“3·15”期间赴嘉善信息技术工程学校，面向在校学生开展金融知识宣传；常态化通过门户网站、公众微信号、营业网点等渠道多方位开展宣传，组织了“6·14信用记录关爱日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“防范非法集资宣传月”等主题宣教活动。征集客户意见建议，充分听取金融消费者心声，了解消费者心理，为提升金融服务质效打下基础。

项目		具体内容
对口联系镇、街道		魏塘街道、罗星街道、惠民街道（开发区）、西塘镇、姚庄镇、陶庄镇、天凝镇、大云镇
网点渠道	参与外出宣传网点个数	8个
	参与外出宣传人次	300人次
	开展主题活动次数	15次
	开展设点宣传咨询次数	80次
	发放宣传资料份数	5000余
	受众人数	约8000人
媒体渠道	各类媒体宣传次数	20次
	媒体渠道受众人数	约100000人

（六）与消费者权益保护相关的负面舆情、重大突发事件及诉讼、仲裁等情况

年度内，未发生以上情况。

## 二、2024年消费投诉工作计划

2024年消费者权益保护工作总体思路是：深入贯彻国家金融监督管理总局对于消费者权益保护工作要求，根据主发起行各项工作部署及本行相关制度，践行新时代“枫桥经验”

工作措施，扎实做好消费者权益保护工作。持续强化消费者权益保护意识，落实消费者权益保护责任，完善消费者权益保护体制机制，确保有效履行公正对待消费者的责任，提升客户对本行金融服务的认同感和满意度。

### （一）加强体制机制建设

一是将消费者权益保护纳入公司治理各环节，根据《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司金融消费者权益保护工作实施办法》，采取归口管理、分级负责、分层控制的模式。有效履行董事会、监事会、高管层各项工作职责，切实加强各职能部门之间的横向信息共享、工作协调配合，严格落实经营机构消费者权益保护工作的第一主体责任。

二是落实自查自纠。年度内开展适当性管理和可回溯管理自查自纠，对个人信息保护、专区“双录”等容易侵害消费者权益的领域开展重点排查，对发现的问题做到立查立改，对无法立即整改的问题明确整改时限、建立问题台账、落实专人跟踪。

### （二）优化全流程管理机制

建立健全涉及消费者权益保护工作的全流程管控机制，确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实消费者权益保护工作的相关规定和要求。一是前移工作关口，及时发现并更正金融产品和服务中可能损害消费者合法权益的隐患和问题，有效督办落实消

消费者权益保护审查意见。二是强化事中管控，提高业务操作规范，加强对营销推介行为的监测与管控。三是完善监督检查，切实做好金融产品和服务的售后管理与分析反馈，及时调整金融消费者投诉集中的业务规则和系统，重点开展个人信息保护专项检查、消费者权益保护工作内部审计工作。

### （三）提高客户投诉处理满意率

切实履行客户投诉处理的主体责任，按照《嘉善联合村镇银行股份有限公司金融消费者投诉处理管理办法》执行，确保及时妥善处理消费纠纷。一是畅通投诉渠道，继续在营业大厅内设立消费者维权服务站，公布《客户现场投诉处理流程图》，摆放投诉登记簿；在门户网站、微信公众号等线上平台公示投诉电话（包括机构本地投诉电话、监管部门投诉电话等）。二是及时妥善处理各类工单，积极、妥善、快速处理消费者的投诉或建议，告知消费者处理结果并接受消费者的监督，探索金融纠纷多元化解机制，以点带面持续完善客户服务体系。三是持续关注客户投诉较多的服务态度、业务流程等问题，多角度分析投诉深层次原因，进一步加强对经营单位消费者投诉处理的考核评估，以监督促提升。

### （四）提升金融知识宣教实效性

坚持以向消费者宣传正确使用金融服务，依法合理维护自身权益的意识和能力为目标，集约利用资源，以“三个统一”增加活动叠加效应，扩大金融知识宣传教育活动影响力。

一是加强消费者权益保护内部培训，有针对性地开展产品和服务销售、消费者投诉处理等消保专项培训。二是丰富金融知识宣教内容，重点普及《反洗钱法》《征信业管理条例》《人民币管理条例》《银行业消费者权益保护工作指引》等法律法规。三是构建线下公益活动与线上新媒体宣传的闭环，重点开展“3·15 消费者权益保护”“普及金融知识万里行”“守住‘钱袋子’”等主题活动，利用数字化手段通过短视、漫画等老百姓喜闻乐见的形式增强线上金融宣传实效；各经营机构充分发挥地缘优势，联动政府、社区、企业、学校等共同推进宣传活动，触达不同消费群体。

本行将积极承担维护消费者合法权益、处理消费投诉的主体责任，站在构建和谐金融环境高度，加大客户投诉管理力度，拓展金融知识宣传新形式，提高金融服务水平，以更大的决心、更有力的措施、更扎实的工作推动消费者权益保护工作再上新台阶。

  
嘉善联合村镇银行  
2024年4月19日