浙江缙云联合村镇银行2022年度金融消费者权益保护工作信息披露

根据《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法》规定，现公示披露2022年度金融消费者权益保护工作开展情况及2023年度消保工作计划。

一、2022年度金融消费者权益保护工作开展情况

（一）金融机构行为规范方面。

1、内控制度建设情况。本行经营管理层金融消费者权益保护委员会，明确综合管理部为金融消费者权益保护职能部门，牵头负责消保工作的组织实施，负责具体事项管理，根据《杭州联合银行主发起村镇银行金融消费者权益保护工作指引》，下发了《缙云联合村镇银行金融消费者权益保护工作制度》,就消费者权益保护工作委员会组织机构、工作职责等做了进一步明确。更好地落实消费者权益保护工作，强化对全行消保工作的领导、组织、协调以及具体问题的解决处理，切实发挥好消费者权益保护委员会组织的核心引领作用。同时，细化消费者权益保护管理与考核工作，优化产品与服务管理及投诉处理工作机制。

2、教育宣传情况。本行制定了2022年培训计划，开展了金融消保培训，包含个人金融信息保护等内容，留存了金融消保培训资料，制定了《缙云联合村镇银行2022年“普及金融知识万里行”活动方案》等若干宣传活动方案，积极开展了春节期间防范非法集资宣传、3.15消费者权益保护日宣传、普及金融知识守住钱袋子、金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民、普及金融知识万里行、防范非法集资宣传月等宣传活动，并建立工作台账。积极参与配合县人行下乡开展金融消费者教育集中宣传活动。

3、全流程管控情况。本行推出新的金融产品和服务均按要求制定相应管理制度。产品营销严格按要求保障消费者合法权益，严格审核特约商户资料并定期回访。贷款产品定期进行贷后检查，通过常规序时审计对信贷产品、柜面服务进行检查，发现问题督促及时整改；本行运营管理部对业务差错进行监督并及时下发差错单督促处理业务差错。持续做好客户后续权益维护和服务。

4、保障财产安全情况。本行严格按安保规定强化安全保障设施，营业厅内张贴宣传展板，向消费者提示需注意的安全事项，网点营业厅内配备了安保人员，保障人身和财产安全。制定了《突发事件应急预案》。各条线部门不定期组织对员工进行业务培训，强化员工操作水平和业务能力及营销话术水平。通过对业务开展各项审计、检查以及运用异常交易监测系统对异常交易进行监测等现场检查和非现场监管方式加强监督监管，未发生消费者财产被侵占、挪用案件。本行未开通预付卡业务。有1名信息科技专职人员对本行计算机、网络等硬件进行维护、管理，各业务系统由主发行杭州联合银行进行统一维护、升级。未发生消费者财产权益受损害事件。

5、信息披露情况。本行各项业务产品协议/合同中均对产品服务信息、权利义务等进行了信息披露，且披露方式不影响消费者接收、理解，并明确不得利用金融产品和服务从事违法活动，如借款合同中约定“借款人保证本合同项下借款用途符合国家法律、法规及国家政策的规定”。本行未推出金融科技创新产品。所有档案资料均按档案保管规定留存。

6、金融营销宣传情况。本行对外营销宣传内容合法合规，用语规范准确，本行发布的宣传广告形式主要包括营业厅海报、lED走屏宣传、商户平台及室外广告牌宣传等。开展营销推介活动时，能够准确地描述金融产品和服务的真实状况，不存在误导性营销、虚假宣传等行为。

7、诚信经营情况。本行业务办理均坚持消费者自主原则，尊重金融消费者购买金融产品和服务的真实意愿，未发现擅自代理金融消费者办理业务及修改金融消费者的业务指令等违规行为。办理业务、营销推介产品时，对客户提供的产品与产品介绍及资料保持一致，坚持公平交易原则，无附加强制义务等情况。

8、依法催收情况。本行催收债务行为符合法律法规规定，未出现采取违反法律法规、违背社会公德、损害社会公共利益和第三人合法权益的方式清收的行为。

9、规范格式合同情况。本行格式合同采取主发行杭州联合银行统一格式文本，经法律顾问进行法律合规审查，不存在误导、欺诈等侵犯金融消费者合法权益的内容，无减轻、免除己方责任，加重金融消费者责任，限制或者排除金融消费者合法权利的格式条款，及借助技术手段强制交易等不合理条款。2022年度本行未收到客户针对格式合同协议文本提出的投诉。

10、计算机系统运行情况。本行安装了计算机防火墙、杀毒软件等网络安全防护设施，客户办理业务有身份、密码识别要求，实行内部分层授权管理，审计部定期对各项业务开展审计，信息科技部对银行卡及收单业务、互联网金融业务风险等开展了排查。

11、重大事项报告情况。本行按要求本行重大事项及时进行报告，2022年度未发生侵犯金融消费者合法权益重大事件。

（二）个人金融信息保护方面

1、机制建设及运行情况。本行修订了《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司数据安全管理规定》、《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司机房突发事件应急预案》、《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司第三方信息安全管理办法》、《缙云联合村镇银行征信自助查询大厅突发事件应急处置预案》、《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司信息安全管理办法》、《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司信息安全事件管理办法》等内控机制，明确风险合规部为征信业务管理的牵头部门，各信息系统设置不同权限，未经授权不能查询及业务办理，对业务过程中知悉的个人金融信息要求从业人员予以保密。对个人金融信息安全隐患互联网金融业务风险、银行卡收单业务风险、柜面业务风险等进行专项排查。未发现涉及个人金融信息遗失、毁损、泄露或者篡改等问题或隐患。本年度组织全员签订信息保密承诺书，日常操作要求本行从业人员对客户信息严格落实保密要求。

2、收集、使用及保存情况。本行业务办理需查询征信前会通过签署征信授权书的方式取得客户书面授权，并建立了征信查阅台账，内部查询使用客户信息，由相关管理部门审查给予系统（信贷管理系统、统一柜员系统等）查询权限。本年度未因业务重组、合并、分立等导致发生信息转移。协助有权机关查询、冻结、扣划工作按规定核实工作证、法律文书等证明文件。

（三）投诉处理方面

由本行综合管理部负责消保专项工作，设置专岗处理投诉事项。各经营机构营业场所显著位置公示本机构消费者投诉专线及投诉处理流程，投诉处理人员负责录入和登记投诉台账，在营业大厅摆放《客户意见簿》供客户填写投诉及建议等，确保消费者维权渠道畅通。定期汇总及分析存在问题，制定下一步工作措施，提升投诉处置能力和服务效能。

2022年，累计接到客户投诉2件，我行高度重视，专人核实，逐一对投诉事项进行回访反馈，做到每笔有落实、件件有回音，投诉及时完结率、客户满意度均达到100%，年内无恶性投诉发生。

（四）配合监管方面

本行按要求逐年开展金融消费者权益保护自评估工作，及时报送自评估报告、证明材料及其监管部门要求报送的各类报表、报告等信息资料。积极配合各级监管部门开展各项检查、评估、调研等工作。本行积极接受新闻媒体、政府部门、社会团体等单位对本行金融消费保护工作的外部监督评价，未发生因过错被媒体曝光或被有关部门通报情形。

（五）贯彻落实消保规章方面

本行高管层高度重视消保规章贯彻落实工作，要求牵头部门加强消保规章的学习和落实，同时持续建立健全各项内控制度，本年度修订了《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司员工信息安全管理办法》，制定了《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司人员安全管理办法》、《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司信息安全管理办法》、《浙江缙云联合村镇银行股份有限公司特殊消费者金融服务工作管理办法》的通知等制度。

二、2023年度消保工作计划

缙云联合村镇银行（以下简称“本行”）2023年金融消费者权益保护工作（以下简称消保）总体思路是：深入贯彻国家、监管部门消保工作要求，全面落实主发行2023年消保工作部署，通过加强履职管理、开展宣传教育、严格信息披露、规范产品销售、加强信息保护、抓好投诉处理、强化考核评价等七项重点工作，强化消保意识，落实消保责任，完善消保机制，提升消保质量效益，提升金融消费者服务满意度，提升本行品牌形象。

（一）加强履职管理

1、提高员工消保意识。不断树立员工全面依法办事、合规经营和保障消费者基本权利的意识，充分尊重并切实保障消费者的“八项基本权利”，严格落实消保工作要求，履行消保工作职责。

2、强化各级消保履职。董事会定期审议消费者权益保护工作开展情况专题报告等；消保委员会定期召开会议研究消保工作；综合管理部为金融消保工作的牵头部门，配备专职工作人员，保障消保工作有序开展；其他各职能部门在产品服务、经营管理各个环节中，体现和落实消保工作要求。

3、加强消保内部审计。审计部加强审计监督，对消保关联性强的业务实施专项审计。

（二）开展宣传教育

1、开展外部教育宣传。加大消费者权益保护金融知识宣传，引导消费者正确运用金融知识，合理选择金融产品和服务，增强自我保护意识。

2、开展内部教育培训。组织员工开展消费者权益保护学习培训，传导消保理念，提升消保技能，加强消保队伍基础建设。

（三）完善信息披露

1、完善产品和服务信息管理。各业务部门在设计开发产品和服务时，应主动融入消保工作理念和要求；在产品和服务投入市场前，风险合规部应就相关制度中落实消保方面的内容情况进行合规审查。

2、加强产品和服务价格管理。本行在设计、开发金融产品和服务时，应考虑金融消保需要，对产品和服务合理定价。

3、加强消保工作披露管理。通过年报、互联网站等渠道披露本行消费者权益保护工作相关信息，让客户了解本行的消保工作，提升本行客户粘性。

（四）规范产品销售

1、规范营销推介行为。本行在营销推介过程中真实披露产品和服务的特点、主要风险、各个服务环节是否收费以及计费标准。

（五）加强信息保护

1、完善个人信息保护机制。强化个人信息保护制度的执行，落实个人信息保密责任，开展个人信息安全排查。

2、规范个人信息保护行为。各条线部门要规范个人信息收集、使用、储存、查询等行为，维护消费者信息安全不泄露。

（六）抓好投诉管理

1、提升投诉管理质量。有效落实投诉渠道管理，充分运用法律援助和第三方调解纠纷。各部门、经营机构要严格按照本行消费者投诉制度落实好投诉保障工作。

2、加强投诉分析运用。对发生的投诉事件加强反馈和分析，为领导决策提供参考。

（七）强化考核评价

1、开展消保自评考评。按照银保监、人行等监管部门及主发行相关要求组织开展消保工作自评，形成自评报告，并对消保自评和监管部门考评发现的问题，落实责任人员，限期完成整改。

2、加强考评结果运用。将消保工作纳入综合绩效考核，引导各部门、网点及员工主动提升消保意识，促进业务经营与消保有机结合。

缙云联合村镇银行

2023年4月26日