

浙江乐清联合村镇银行股份有限公司

2022 年度金融消费者权益保护信息披露

按照监管要求，浙江乐清联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）对 2022 年度金融消费者权益保护工作进行披露，具体内容如下：

一、组织架构

本行已成立由董事长任组长，分管行长任副组长，各管理部门负责人为组员的“金融消费者权益保护领导小组”，领导小组下设办公室，办公室设在财务运营部，负责落实金融消费者权益保护的日常工作，研究部署、组织协调辖区金融消费者权益保护工作。办公室负责人由财务运营部负责人兼任，办公室下设两名联络员，负责组织金融消费者权益保护的各项工作，督促各管理部门整理、健全相关金融消费者权益保护制度，组织做好相关宣传、教育培训工作等。各营业机构设立金融消费者权益保护工作小组，根据总行领导小组和办公室的工作要求，结合本营业机构实际情况，组织开展金融消费者权益保护工作。

二、完善内控制度

本行已建立并完善了相关消保制度，包括《乐清联合村镇银行金融消费者权益保护管理办法》、《乐清联合村镇银行消费者权益保护工作质量考核评价管理办法》等十余项制度，

基本能够覆盖金融消费者权益保护的各个环节，各项内控制度根据监管要求及业务发展适时更新，同时通过加强日常学习、宣导，提高员工对制度的熟悉度与执行力。

三、金融知识宣传与教育

1、本行已制定并实施消费者权益保护培训计划，并建立培训档案。2022年组织开展的金融消费者权益保护培训工作覆盖了高管人员、管理部门人员、运营条线人员及业务条线人员，学习内容涵盖消保各类制度、个人金融信息保护等。同时各支行营业主管不定期对支行全体人员进行转培训，并留存培训记录。通过制度解读及真实案例讲解，推动消保工作开展，提升工作人员消费者权益保护相关知识。

2、本行积极履行社会责任，注重金融知识宣传教育工作，认真开展“3.15”消费者权益保护宣传周、“普及金融知识万里行”等宣教活动，持续构建常态化宣传教育机制，发挥营业网点主阵地作用，通过电子屏滚动播放宣传标语、厅堂播放宣传视频，大力普及金融知识。全年开展线上+线下活动共计42次，发放宣传折页2000余份，受众消费者达5000多人次，拍摄宣传教育短视频6个，其中《普及金融知识、维护您的合法权益》小视频被杭州联合银行主发起村镇银行官方视频号（含抖音号）录用。同时我行员工积极参加投稿，内容涉及消费者权益保护教育、提升老年客户服务水平、提高公众反诈拒赌意识等，其中多篇宣传活动文章被中国村镇

银行微信公众号、中国农村信用合作报、温州银保界官微、中国村镇金融官方平台录用，不仅提高了宣传效果，还有利于树立我行的良好形象。

四、特殊消费者群体保护

本行在营业场设置残疾人通道、爱心专座等，为老年人群体提供了老花镜、休息场所等贴心、便民服务，同时为行动不便的老年人提供了上门服务。

五、产品与服务管理

金融营销宣传用语规范、准确，尊重金融消费者购买金融产品和服务的真实意愿，金融产品和服务的实际情况与营销推介时的说明资料描述相一致。

六、信息披露

本行在营业场所公示金融许可证等经营证件、收费价格、消费者投诉流程等信息，接受消费者监督。按照《服务价格管理办法》、《服务收费标准》等规定，向金融消费者披露相关服务信息、存贷款利率、收费种类、收费标准等重要内容。

七、规范格式合同

对合同、授权书等相关文本中与金融消费者利益相关的重要信息及关键的专业术语进行提醒，利于金融消费者接收、理解。

八、安全保障

本行建立相应的风险事件应急处置预案，用于保障金融

消费者人身和财产安全风险事件应急处置预案，积极防范和制止可能发生的第三方不法侵害。

九、信息安全

本行制定并实施《乐清联合村镇银行客户个人金融信息保护操作规程》，在收集个人金融信息前，书面向个人信息主体明确告知收集处理个人金融信息的目的、方式、类别、内容、使用范围和保护措施，及提供个人信息后可能存在的风险等内容。在得到金融消费者授权后，开始收集个人金融信息。系统严格落实权限管理，做到“只看该看的数据”和“只让该看的人看到数据”，查阅、流转均采用痕迹化管理。

十、消费者投诉受理、处理

本行在各营业场所公布服务监督电话、投诉流程及方式，设置意见箱、意见簿等，接受社会公众和消费者的监督与投诉。对责任投诉事件，依据《乐清联合村镇银行客户投诉管理办法》等有关规定受理投诉，视情况限期内予以处理，并如实、详细记录投诉处理台账。

2022年，我行接收监管部门有效投诉4笔，均为不良贷款所发生的矛盾纠纷。对于受理的每一起投诉事件，我行均高度重视，在受理投诉后的第一时间即向金融消费者权益保护工作领导小组请示汇报，同时迅速派专人核实情况，按照流程完成处理并进行相关后续回访。

十一、本年度重点问题发生情况与说明

本行坚持以服务客户为中心原则，2022 年未发生负面舆情及重大突发事件以及因消费者权益引发的诉讼、仲裁案件。对监管部门开展的各类检查、考核评价或其他工作事项，本行始终积极配合，按要求在规定时限内提供材料、对发现的问题及时整改。积极应对政府部门、新闻媒体、社会团体等对金融消费保护工作的监督评价。