

# 浙江温岭联合村镇银行股份有限公司

## 2024 年度金融消费者权益保护信息披露

按照监管要求，浙江温岭联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）对 2024 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

本行高度重视消保工作，已将消费者权益保护工作写入《章程》及十四五发展规划，并将该工作作为公司治理、企业文化建设和经营发展战略的重要组成部分，建立健全消费者权益保护组织架构。

（一）决策层。董事会是本行消费者权益保护工作的最高决策机构，承担最终责任，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，确保公平对待消费者，并将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。董事会下设消费者权益保护委员会，对董事会负责，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告，根据董事会授权开展相关工作，讨论决定相关事项，研究消费者权益保护重大问题和重要政策。根据《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司消费者权益保护委员会议事规则》，已明确委员会职责、议事规则和流程。

（二）管理层。高级管理层是确保本行消费者权益保护战略目标和政策得到有效落实的执行机构，负责落实执行消费者权益保护相关法律、法规和监管规定，制定、审查本机

构消费者权益保护各项基本制度规定，建立完善的消费者权益保护制度体系。已成立消保工作领导小组，由行长任组长，其他成员班子任组员，根据《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司金融消费者权益保护工作指引》，已明确规定高级管理层在消费者权益保护工作方面的工作职责。

（三）执行层。综合管理部作为消费者权益保护的牵头部门，负责牵头开展消费者权益保护各项工作，组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作，主要职责包括拟定制度、落实投诉处理、组织宣传教育、进行内部考核等。其他部门落实消费者权益保护工作领导小组的有关决定，切实履行消费者权益保护义务，并将有关职责落实到各个业务环节和业务岗位，相互协调、共同促进消费者权益保护工作的有效开展。

综合管理部已配置消保专岗一名，专人专岗负责消保和投诉工作，在各经营机构设立消保联络员，将消保工作“定人、定岗、定责”，全面提升消保管理水平。

（四）监督层。监事会是董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况的监督机构，列席董事会消费者权益保护工作相关会议，开展消费者权益保护工作落实情况的专项监督检查。

内审部负责对金融消费者权益保护工作制度建设及执行情况进行独立的审查和评价。将消费者权益保护工作纳入审计范畴，定期开展审计工作，以三至五年为一个周期，对

全行消费者权益保护工作进行全面审计。

## 二、完善内控制度

建立完善相关消保制度，涉及《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司金融消费者权益保护工作指引》、《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司金融消费者权益保护联络员管理办法》等十余项制度，基本能够覆盖消费者权益保护的所有环节，各项内控制度根据监管要求、业务发展实际适时更新，2024年修订了《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司消费者权益保护工作考核评价管理办法》、《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司客户投诉管理办法》。并通过加强日常学习、宣导，提高员工对制度的熟悉度与执行力，进一步加强了对消费者信息安全、投诉及接受金融产品和服务等合法权益的维护保障。

## 三、金融知识宣传与教育

制定并实施消费权益保护培训计划，2024年开展了3次全行性培训，其余培训10余次，参训人员覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员，覆盖率为100%。通过制度解读及真实案例等培训，推动消保工作开展，促进工作人员消保知识与能力提升。

制定并实施《温岭联合村镇银行2024年金融消费者权益宣传教育计划及实施方案》、《温岭联合村镇银行2024年度金融消费知识宣传教育工作方案》，通过网点现场宣传、集中宣传和LED滚屏宣传等方式，不断提升了客户对金融法

律法规、本行金融服务项目等金融知识的接受度。并结合网格化营销，进村入企、进文化礼堂等方式对金融消费者进行消保知识普及，针对老年人、村民等群体进行反诈、反洗钱等相关专题金融知识普及。积极参与监管部门开展的金融消费者教育活动，陆续开展了“3.15”金融消费者权益周、信用记录关爱日、存款保险集中宣传月、反假货币宣传月、防范非法集资宣传月、金融消费者权益保护教育宣传月、普及金融知识万里行、金融教育宣传月、“提升金融服务 优化营商环境”主题宣传月、“提质效、普知识”现金服务大篷车等公益性金融知识普及活动，主动面向金融消费者提供宣传教育咨询服务、普及宣传金融基础和法律知识，提升金融消费者素养。

#### 四、特殊消费者群体保护

本行在营业场所设置残疾人通道、母婴室、爱心专座等，为老年人群体提供了老花镜、休息场所、上门服务等贴心、便民服务及相关设施。同时制定并实施《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司特殊金融服务工作管理办法》，在提供金融产品和服务时充分尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯。

#### 五、信息披露

已制定《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司产品和服务信息披露管理办法》，本着“依法合规、公开透明、公平公正、诚信守信、文明规范、主动披露”的原则，依法向消

费者提供真实、准确、充分的相关信息，做好产品和服务的信息披露工作，保障消费者的知情权和选择权。

（一）产品与服务信息披露。产品方面，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；服务内容与收费披露方面，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，在业务办理区域张贴了“清廉码”，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。

（二）投诉渠道与处理流程信息披露。通过多种渠道，如营业网点的显著位置张贴投诉指引、官方网站、手机银行微信公众号设置专门的投诉反馈板块等，向消费者清晰公示投诉受理的多种方式，方便消费者在遇到权益受损等情况时能便捷地发起投诉。此外，所有营业网点对外披露投诉的处理流程，明确告知消费者投诉提交后银行内部的受理、调查、反馈等各环节处理步骤。

（三）经营管理信息披露。定期向消费者通报本行重大事项，如2024年公布行政处罚信息、法定代表人变更、聘请中汇会计师事务所（特殊普通合伙）担任本行外部审计师事务所等。

（四）风险提示信息披露。定期通过电子渠道重点提示

消费者关于个人信息安全方面的风险，提醒客户妥善保管个人身份信息、账户密码、验证码等，避免因信息泄露遭受诈骗等情况。

## 六、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，对关键的专业术语进行提醒，利于金融消费者接收、理解。

## 七、安全保障

建立《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司消费者纠纷突发事件应急预案》、《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司客户信息保护管理办法》等相关制度，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，有效防范和制止可能发生的第三方不法侵害，积极保障金融消费者人身和财产安全。

## 八、岗位轮换和强制休假

制定并实施《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司岗位轮换和强制休假办法》，实施重要岗位轮岗和强制休假管理等，进一步规范本行员工的监督与管理，加强对关键岗位人员的监督及金融消费者账户、资金的监管，防范金融消费者的财产被挪用、侵占。

## 九、信息安全

制定并实施《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司客户信息保护管理办法》，在收集个人金融信息前，书面向个人

信息主体明确告知和警示收集以及处理个人金融信息的目的、方式、类别、内容，个人信息的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、流程管控

事前将金融消费者权益保护审查加入事前金融产品和服务流程中，消费者工作领导小组对产品或服务内容是否侵犯金融消费者合法权益进行审查并出具审查意见。事中对营销推介的内容做出是否侵犯金融消费者合法权益进行检查。事后通过审计等方式对售后金融产品和服务开展内部监督，并对消费者满意度进行调查回访。

#### 十一、消费者投诉受理、处理

在各营业场所设置消费者权益保护站，公布服务监督电话、清廉码、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《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司客户投诉管理办法》等有关规定接待投诉，视情况限期内予以处理，并如实、详细记入投诉处理台帐。同时为能不断提高矛盾纠纷化解的质量和效率，已建立了金融消费纠纷小额快速理赔机制，通过小额快速理赔机制快速有效化解矛盾。

2024年，我行共受理投诉事件16起，其中2起是同一人

重复投诉，均已妥善处理。从投诉渠道分析，主要投诉至监管部门。对于受理的这16起投诉事件，我行高度重视，在接到投诉后的第一时间即向消费者权益保护工作领导小组请示汇报，同时派专人迅速核实情况，对于存在异常舞弊情形的投诉事件，成立调查组进行专项调查，核实情况及调查结果及时向领导小组汇报，实行领导接访制，在查清投诉纠纷事实基础上，坚持最大善意化解纠纷原则提出公平合理的处理方案。

## 十二、2024年重点问题发生情况与说明

本行坚持以客户为中心原则，做好服务。2024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项检查、核实、考核评价或其他工作事项，本行始终积极配合，按要求在规定时间内提供材料、发现的问题及时落实整改。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。

## 十三、消费者权益保护“五新工程”

2024年，制定并实施了《温岭联合村镇银行关于全面推进“党建引领聚合力 消保为民践初心”消费者权益保护质效提升年的工作方案》，从制度建设、宣传教育、投诉处理等多方面发力，推动本行消保“五新工程”。

（一）健全组织体系，完善工作机制，构建消保体系“新格局”。一是打造“党建+消保”模式，融入到常态化金融服务、宣传教育中，充分发挥基层党组织在消费者权益保护

工作上的战斗堡垒作用，开展“党建+消保”特色主题党日活动，探索推动党建工作与消保工作深度融合；二是将消费者权益保护纳入全行风险内控管理体系，积极推进业务经营、风险合规、内审监察“三道防线”长效机制建设。制定了消保“三道防线”履职任务清单，明确各级机构和前、中、后台各部门消保工作职责。2024年，内审部对消保工作开展审计监督1次，设计消费者权益保护调查问卷1份。

（二）厚植文化根基，打造“全心”流程，推动服务更上“新台阶”。一是开展柜面“服务升温进行时”专项活动，提升服务精准度，11月，收到客户2面锦旗；二是开展消费者权益保护劳动竞赛。开展“党建+消保”知识竞赛、“联合说消保”金融消保宣传作品大赛，进一步提高消费者的金融素养和金融安全意识；三是开展“行班子服务日”主题活动。行班子成员前往网点亲自为客户提供服务，了解客户需求，解决基层网点存在的问题。同时总行每月开展消费者投诉接待日，采用“面对面”方式，倾听客户心声，建立针对消费者投诉的常态化接访机制。

（三）推行快办模式，提升化解质效，建立纠纷化解“新机制”。一是建立“135”投诉处置模式，持续优化投诉处理流程。修订了《浙江温岭联合村镇银行股份有限公司客户投诉管理办法》，建立了“135”投诉处置模式（即1天交办、3天办结、5天回访），提升了投诉化解率，高效解决了消费者急难愁盼的问题；二是建立投诉溯源分析机制，强

化投诉事件溯源整改。开展源头治理，形成“投诉受理、投诉处理、溯源整改、业务改善的良性循环”，每月根据投诉热点，及时梳理客户反映强烈的痛点、堵点、难点问题，印发投诉情况分析报告，及时解决投诉反映的问题，杜绝同类事件重复发生。2024年投诉解决率达到100%。

（四）适应时代发展，打造立体阵营，探索消保宣教“新路径”。一是以网点为宣传主阵地，设每月8号为各网点“消费者权益保护”宣导日，打造“消费者权益保护”实景课堂。通过发放宣传资料，面对面讲解、讲座、有奖问答、知识闯关或模拟场景演练等形式开展金融知识普法宣讲。活动期间，完成5467人次的消费者权益保护相关知识的普及；二是以普惠大走访延伸“消费者权益保护”宣传触角。通过进乡村、进社区、进企业、进商圈等走进宣传一线，主动向消费者普及消费者权益保护知识，共计开展线下活动50余次；三是充分发挥新兴媒体的宣传辐射效应。一方面在公众号开设“消保微课堂”专栏，在微信视频号开设“做金融明白人”和“信任宝宝说金融”专栏，转发各类金融知识科普文共计60余项，持续普及消保金融知识，培育良好金融消费生态环境。

（五）强化重点领域，履行责任担当，打造金融为民“新名片”。一是网点设立尊长电话客服专线，提供金融咨询和专车接送预约等暖心服务，打造适老专属存款产品—孝心存折，不断聚焦老年金融服务需求，打造适老特色服务；二是

关注新市民金融服务，实现对新市民客群的精准服务。利用专项特色信贷产品“邻里·新邻贷”，大力促进新市民创业就业与消费。

消费者权益保护工作是一个持续改进、不断完善的过程。下阶段，温岭联合村镇银行将继续坚持以客户为中心的发展理念，持续深化消保工作创新，不断优化服务质量与管理水平，加强与同业的交流与合作，共同推动温岭联合村镇银行消费者权益保护工作再上新台阶，为农村金融市场的健康稳定发展做出更大的贡献。