

附件：

临沧临翔沪农商村镇银行 2022 年度消费者 权益保护信息披露情况的报告

为切实保护我行消费者合法权益，进一步提升本行金融服务水平，营造良好的金融消费环境和市场环境，根据相关监管部门的指导要求和上级管理部门的工作部署，结合我行实际，现对 2022 年度金融消费者权益保护工作进行披露，具体如下：

一、制度体系建设

（一）组织架构

我行成立了“临沧临翔沪农商村镇银行董事会消费者权益保护委员会”，委员会主任由本行董事长兼任，委员由行长，外部董事兼任。制定年度金融消费权益保护工作计划，消保委牵头部门设立在综合管理部，牵头组织召开本机构金融消费权益保护工作协调会议，并形成会议记录或会议纪要，开展金融消费权益保护内部审计。

（二）制度建设

报告年度内我行在原有消费者权益保护工作相关制度基础上新增、修订了《临沧临翔沪农商村镇银行消费者投诉处理工作管理办法》《临沧临翔沪农商村镇银行消费者权益保护工作考核评价管理办法》《临沧临翔沪农商村镇银行消

消费者权益保护工作审计暂行规定》等制度。在日常业务操作规范中，从根本上约束了银行从业人员的行为规范，也为金融消费者权益的保护提供有力保障。

（三）考核评价

为科学评估全行消费者权益保护工作开展情况和实际效果，督促全行坚持依法合规，加强内部自律，切实维护消费者合法权益，我行制定了《临沧临翔沪农商村镇银行消费者权益保护工作考核评价管理暂行办法》和《临沧临翔沪农商村镇银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会工作规则》，制度建设考核评价得分权重为 40%，（信访）客户投诉处理工作考核得分权重为 40%，日常管理工作考核评价得分权重为 20%。

二、工作开展有效

（一）产品与服务管理

1. 售前管理

我行在存款、贷款、结算及电子银行等新产品均依托主发起行进行潜在风险和管理流程研究，披露年度内我行陆续推出多款贷款产品，如：惠民贷、惠兴贷、惠福贷等，在面向社会推出前并组织广大员工开展新业务培训和产品体验，让员工熟知我行的金融产品，更好地为消费者服务，保护消费者权益。

2. 售中管理

在产品和服务提供过程中，我行结合由上海农商银行制

定的全国统一规范的产品业务和宣传资料，对产品服务进行了明确的定义，并告知产品特点、风险等相关信息，在营业厅内公示张贴统一标准的服务价目表，提供产品信息查询（门户网站官网平台），客户可手机银行及门户网站查询存贷款业务等信息资讯；根据修订的《临沧临翔沪农商村镇银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，以“了解你的客户”为原则，通过适当方式充分了解金融消费者的投资偏好、投资经历、金融知识水平、风险认知能力对金融消费者的抗风险能力准确的分类，落实适当性原则。年度内未出现投诉，特别是二次投诉、负面舆情或重大突发事件。

3. 售后管理

为加强产品和服务管理，不断改进产品或服务存在的缺陷，在销售新产品过程中及时征求金融消费者的评价和建议，对产品和服务加以改进和完善。2022年，我行对会计结算流程、线上线下信贷发放流程进行了优化和简化，提高了业务办理效率，真正做到“下乡入村，上门服务”。

（二）宣传与教育活动

1. 内部学习与培训

2022年我行组织全行干部员工开展学习活动，每月不低于一次法律法规和规章制度的学习，每季度开展安保、案防、案例分析，其中穿插对消费者权益保护方面相关内容进行培训，重点对消费者权益保护和内控案防的基础知识进行学

习。在全行开展干部员工教育学习活动，做好对新进员工的上岗前培训，全年开展“个人信息保护”专项培训，并进行了学习考试。

2. 公众宣传教育

一是向社会完善投诉渠道和处理流程。切实保护我行消费者合法权益，在营业厅内摆放、粘贴投诉电话牌、投诉渠道和投诉流程，引导和规范消费者投诉；二是注重网点宣传。组织开展宣传活动，在营业网点通过 LED 显示屏及时发布保护金融消费者权益的宣传口号，引导消费者增强自我保护意识；三是借助宣传折页手册、公众号等各种宣传渠道，采用布标、软文等形式，开展金融知识的宣传。

我行制定了 2022 年临沧临翔沪农商村镇银行金融知识宣传普及方案。能积极配合临沧中支、临沧银保监分局和银行业协会，开展 3.15 消费者权益日活动，“金融知识进万家、金融知识普及月、金融知识万里行”等大型活动，全年开展户外宣教活动 30 余场次，参与活动工作人员 120 余人次，发出宣传折页 3000 余份，覆盖 2800 余人；由于前期受疫情影响，“沪农商普惠学堂”金融教育仅开展了 30 余场次讲座，教育受众 600 余人，参与工作人员 70 余人次。

3. 保障金融消费者财产安全

(1) 经营场所的人身财产安全保障

2022 年 4 月-9 月，完成营业网点和在行式自助银行机具实施原址改造，确保在发生紧急情况时能够安全保障客户

人身、资金、财产安全。同时建立相应的风险事件应急预案，每年开展消防、防爆演练，演练预案定岗定位，确保客户人身及财产不受犯罪分子侵害。

(2) 保障金融消费者财产不被非法挪用、侵占

我行制定了《临沧临翔沪农商村镇银行会计及临柜业务四十禁》《临沧临翔沪农商村镇银行综合柜员制管理办法、业务操作流程》《临沧临翔沪农商村镇银行授信业务二十禁》等员工行为管理办法，采取“人防、物防、技防”的监督手段，配合电子业务系统形成一道监控链，使金融消费者财产得到安全保障。

4. 保障金融消费者受尊重权

规避承诺类用语，不使用含有或隐含与性别、种族、宗教信仰相关的歧视性语言，准确、得当、真实的描述产品和服务状态，绝不夸大、误导、隐瞒消费者。成分尊重金融消费者性别、年龄、种族、民族或者国籍以及宗教信仰和民族风俗习惯。

5. 诚信经营

我行不存在理财产品的投资，对于存、贷款业务，我行自一直以来都尊重消费者的真实意愿，并保持金融服务的一致性，对所产生的交易流程保持公开、公正、公平的原则，绝不强卖强买。

6. 信息披露

我行根据管理办法按时对外信息披露公示，同时会在本

行官方网站对相关开办业务进行及时披露，采取简单、易懂和简洁的版面向消费者展示。披露内容符合《金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）第十六条所列的内容。

7. 格式条款

我行在文本、合同协议方面，严格按照国家法律法规和我行规章制度进行签署，不存在误导、欺诈等危害金融消费者的内容，也不含有减轻、免除己方责任，加重金融消费者责任以及强制交易的不合理条款。

8. 营销宣传

我行在金融营销方面，严格按照监管部门要求，依照国家政策导向和社会公共利益需要进行宣传，并且营销宣传内容严格按照营业执照所规定的业务范围进行划分，规避承诺类用语，不使用含有或隐含与性别、种族、宗教信仰相关的歧视性语言，准确、得当、真实的描述产品和服务状态，绝不夸大、误导、隐瞒消费者。自评期内未发生金融宣传引发的纠纷和投诉。

9. 普惠金融

我行坚持服务三农、服务小微的市场定位，认真贯彻落实国务院及省政府关于推进供给侧结构性改革的决策部署和银保监会关于降低实体经济成本的各项政策要求，通过免除开卡费、免除抵押物评估费、免除抵押登记费、无还本续贷政策等一系列的减免措施，推动降低客户成本工作的开

展。

充分利用发挥优势，提升普惠金融服务。认真落实小企业贷款投放增速不低于我行全部贷款平均增速。在内部建立绿色通道，采取无还本续贷、展期等低成本融资方式给予支持，并在利率上给予一定优惠。

10. 重大事项报告

我行制定了《临沧临翔沪农商村镇银行重大事项报告管理办法》，明确了报告事项、报告途径以及报告要求，不存在漏报、瞒报、误报、迟报情况，自评期内未发生侵犯金融消费者权益重大事项。自评期内无消费者保护工作重大事件。

（三）消费者投诉处理

1. 投诉渠道

我行在营业场所、门户网站等醒目位置公布了本行投诉电话，张贴了中国人民银行临沧市中心支行和中国银保监会临沧监管分局监督、投诉电话，以及公示了投诉方式和联系查询方式，在营业厅内张贴消保热线公示牌和投诉流程图，告知投诉受理联系方式。投诉方式包括电话、传真、电子邮箱、现场投诉和沪农商村镇银行全国 24 小时客服热线等，投诉渠道畅通、有效、便捷。

2. 投诉处理

我行从消费者投诉之日起至将处理结果回复消费者的时限为五个工作日。若法律法规和主（监）管部门另有规定，

则按照法律法规和主（监）管部门规定的时限办结。如：遇情况复杂或确有特殊原因的，经消保委员会办公室批准可延长至三十个工作日，经消保委员会批准可延长至六十个工作日，但最长不得超过投诉受理之日起的六十个工作日。我行按要求落实以电话、邮件和信函等方式明确告知消费者延长时限及理由。

（四）积极配合监管工作

1. 监管调查

我行根据监管机构要求，对监管机构调查提供真实详尽的资料，在监管机构针对消费者权益保护推动开展的相关考评上做到积极配合。中国人民银行临沧市中心支行对我行开展金融消费者权益保护工作现场考核评价，我行考核得分评级为 B 级。

2. 监管意见和建议

我行根据监管机构提出的意见和建议，有针对性地进行落实整改，并在下一年度进行消保工作自评时报告上年度整改情况。

（五）报告期内投诉情况

全年我行共受理消费者投诉 0 件，解决 0 件。首先按投诉渠道分类：全年我行受理各条线部门类投诉 0 件，消费者采取非现场方式拨打客服电话投诉 0 件，受理现场投诉 0 件。按业务领域分类：受理个人业务类 0 起，公司业务类 0 起；存款业务类 0 起，贷款业务类其他 0 起。按消费者投诉案件

按投诉性质划分：涉及服务态度及服务水平类投诉 0 件；其他类投诉 0 件。

（六）尊重社会公德

我行在金融活动开展中，尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，严格要求我行干部员工不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同实行歧视性差别对待，不得使用歧视性或者违背公序良俗的表述。

三、2023 年消保工作计划

2023 年金融消费者权益保护工作总体思路：深入贯彻国家、监管部门消保工作要求，全面落实主发起行村镇银行管理部 2023 年消保工作部署，通过加强履职管理、开展宣传教育、抓好投诉管理、保障消费者权利、加强信息保护、强化考核评价等六个重点工作，强化消保意识，落实消保责任，完善消保机制，提高消保工作质效，提升金融消费者服务认同感和满意度，提升临沧临翔沪农商村镇银行企业形象。

一是充分利用投诉管理系统，加强投诉分析运用。按照监管部门的要求，有效使用金融消费者投诉管理系统，将金融消费投诉分类标准嵌入内部业务流程和系统中，实现投诉受理处理流程、投诉分类统计及报表生成的电子化。我行将积极配合并运用该系统做好金融消费者投诉管理。

二是规范营销推介行为及专区“双录”管理。将主发起行制定的产品营销推介标准话术纳入本行产品营销拓展培训内容，规范宣传销售话术。严格落实银行业金融机构销售

专区录音录像管理规定相关要求，进一步规范业务操作区域录音录像管理及业务操作行为。

三是加强信息保护。完善产品和服务信息管理，充分考虑产品、服务定价的合理性，体现消保需要；加强价格披露管理，严格执行监管要求，使用消费者易于接收、理解的方式，及时、准确、全面地披露产品和服务价格变动情况。

四是完善落实个人信息保护机制。落实个人信息保护专项制度，不断探索适合本行发展的需求，完善管理制度，切实维护消费者信息安全。

五是强化考核评价。按监管要求认真开展消保自评，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。

六是加强考评结果运用。将消保工作纳入综合绩效考核，完善消保考核办法并纳入综合绩效考核体系，引导各部门及员工主动提升消保意识，促进业务经营与消保有机结合。