**上虞农商银行2024年度消费者权益保护工作报告**

2024年以来，为切实保护金融消费者合法权益，本行不断完善消保条线职能，提高投诉处置效率，及时响应客户需求，促进服务水平提升。2024年本行积极开展消费者权益保护工作，现将相关情况总结汇报如下：

一、持续完善组织体制建设

（一）落实战略规划，提升全行消保意识

本行制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会议事规则》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作办法》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司消费者权益保护领导小组工作制度》，明确董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，下设董事会消费者权益保护委员会协助董事会组织指导消费者权益保护工作，审议批准消费者权益保护工作总体政策和相关工作情况，推动消费者权益保护体系建设等；依托消费者权益保护领导小组，定期制定、审查和落实本行消费者权益保护工作的措施、程序和具体的操作规程。同时建立总行、支行两级管理体制，将管理延伸至各支行，进一步将消费者权益保护工作落到实处。

本行法律合规部牵头做好全行消保工作，定期向董事会、消保领导小组汇报工作开展情况。2024年3月28日本行召开董事会消费者权益保护委员会会议，向各位委员汇报《上虞农商银行2023年度金融消费者权益保护工作开展情况的报告》和《浙江上虞农村商业银行股份有限公司2022年度消费者权益保护工作专项审计报告》。2024年7月30日本行召开董事会消费者权益保护委员会会议，向各位委员汇报《上虞农商银行2024年上半年金融消费者权益保护工作开展情况的报告》，与会委员对消保工作提出了有建设性的意见和建议。

（二）明确岗位职责，完善组织架构体系

本行制定了《浙江上虞农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作办法》，明确法律合规部为本行消费者权益保护的牵头部门，负责组织、协调、督促本行各职能部门和各支行开展消费者权益保护工作。法律合规部下设消费者权益保护中心，设置副总经理1名，专职消保人员1名，负责统筹推进全行消保工作，各部室、支行设立1名消保联络员，负责消保工作的组织、落地、受理、反馈。同时保障必要人力物力财力支持，推动本行消费者权益保护工作积极、有序开展。

二、梳理修订各项管理制度

（一）加强制度建设，提升内控管理

一是为不断推动消费者权益保护工作有序发展，我行根据监管要求、业务发展等及时制定了一系列完善的内控制度，持续修订完善《浙江上虞农村商业银行股份有限公司客户投诉管理办法》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司班子成员接访制度（试行）》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司信访投诉案件领导包案制度（试行）》等投诉处理工作制度，明确投诉登记要求、处理流程、档案管理、信息披露、责任追究等内容，保障客户投诉能得到及时有效处理，维护本行的良好形象。

二是加大金融消费者权益保护工作考核，将考核制度纳入《浙江上虞农村商业银行股份有限公司2024年度支行经营管理考核办法》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司标准化网点考核办法》，通过定性方式进行考核。

三是制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司理财业务管理办法》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司理财产品销售管理办法》等金融消费者风险等级评估制度，对理财产品和服务风险、金融消费者的风险承受能力进行科学合理的分级和评估。

四是制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司数据安全管理实施细则》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司客户信息管理办法》等消费者金融信息保护制度，进一步规范客户信息的采集、维护、保管和使用管理，强化客户信息安全。

五是按照法律法规及监管要求，制定金融产品与服务价格信息披露制度，向股东和社会进行信息披露，在本行官网、官微均能查询相关产品信息，通过线上线下渠道对购买理财产品的客户进行风险测评，并根据测评结果提供相应的金融产品。

六是制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司金融营销宣传管理办法》，明确零售银行部作为牵头部门，统筹全行金融营销宣传工作，加强金融营销宣传专题教育和培训，健全金融营销宣传管理长效机制。

七是制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司金融知识普及和金融消费者教育工作管理办法》，全行上下根据相关要求，因地制宜，采取常态化和集中化相结合的方式，有针对性地开展宣传教育活动。

八是建立金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究制度。已制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司消费者权益保护工作办法》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司客户投诉管理办法》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护工作审计办法》等，内容涵盖内部审计、责任认定等。

九是为及时、全面掌握本行重大突发事件，提高应对、处置重大突发事件的能力，切实防范和化解金融风险，维护稳定的经营环境，出台《上虞农商银行重大突发事件报告制度实施细则》，并每年开展银行流动性风险事件应急演练，防患于未然。

十是为不断推动消费者权益保护工作有序发展，本行根据监管要求、业务发展等及时更新相关内控制度。持续完善落实《浙江上虞农村商业银行股份有限公司个人客户信息泄露突发事件应急预案（试行）》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司征信信息安全管理工作方案》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司关于深入推进“枫桥式”金融消保服务站建设的指导意见》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司金融知识普及和金融消费者教育工作管理办法》等内控制度。

（二）强化消保审核，加强源头防治

全年完成消保审核234则，其中理财产品消保审核227则，营销活动消保审核2则，修订贷款产品5个，反馈客户意见5则。将消费者保护条款嵌入产品设计，从源头保障权益，防范风险纠纷。同时倒逼消保工作按照监管部门要求开展，进一步落实工作责任。

三、强化消费者权益保障

（一）强化消保培训，提升培训效能

通过召开消保联络员例会，培训投诉分层处置流程，加强自助机具在业务高峰时期的消保风险提示，提升大消保意识及投诉处置能力。在我行“上行学苑”培训平台上传《金融消费者权益保护之个人信息保护专题培训》课件，增强全员保护个人信息意识。同时，以内训师培训为契机，研发投诉处理相关课程，培训授课技巧，提升消保课程内训水平。组织开展《新形势下消保管理与客户投诉处理提升》培训，提高消保监管政策把控水平，防范当前热点消保风险，提升消保联络员实操能力。

（二）加强风险评级，落实适当性原则

根据监管要求，市场实际及行业变化，本行认真落实适当性原则，建立金融产品和服务的风险评估体系，合理划分金融产品和服务风险等级，如制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司金融产品（业务）洗钱风险评估管理办法》，将金融产品（业务）洗钱风险按其风险程度划分为高、中、低三个风险等级；制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司理财业务管理办法》，将理财产品风险评级结果以风险等级体现，由低到高分别为PR1（低风险级）、PR2（中低风险级）、PR3（中等风险级）、PR4（中高风险级）、PR5（高风险级）五级。

针对消费者的风险承受能力，本行制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司理财业务管理办法》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司理财产品销售管理办法》，在理财销售前严格开展风险评估，根据评估分值将客户分为激进型、进取型、稳健型、谨慎型、保守型五个等级，办法中规定对客户的风险评估有效期为一年。客户在完成风险评估后，本行根据评估结果向客户提供相应的金融产品，且理财销售系统中对此做了控制，操作时不能购买高于客户风险评估结果的产品。柜员在办理理财销售过程中，严格遵守风险提示、双录等操作，严禁出现“先销售后评估”“代客户评估”“诱导客户随意调整评估结果”等情形。

（三）保障金融消费者财产安全

为切实加强本行安全保卫工作，防范治安案件、事故的发生，保障金融消费者人员和资金财产安全，本行制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司安全保卫管理办法》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司安全保卫类应急预案管理办法》等，要求各部室、支行定期开展各类安全演练。另一方面，为进一步强化内部监督制约，有效防范和遏制各类案件的发生，本行制定《浙江上虞农村商业银行股份有限公司干部交流、重要岗位员工岗位轮换和强制休假管理办法》，定期开展员工行为动态排查、员工行为专项风险排查等。

防范电信诈骗，守护资金安全。在春节等电信网络诈骗集中高发期，积极开展“守好钱袋 幸福天年”养老金融防诈反诈宣传专项活动。建立上虞农商银行“蓝盾”涉诈“资金链”治理工作专职团队，压实各层级责任清单，持续做好防范工作。定期梳理分析账户管控、涉诈涉非等投诉并及时报送，配合做好防范电信诈骗相关工作。

（四）保障金融消费者受尊重权

本行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，绝不允许出现因金融消费者性别、年龄、种族、民族或者国籍等不同进行歧视差别对待的情形，出台《浙江上虞农村商业银行股份有限公司优化老年人金融服务工作实施方案》。另一方面，本行各网点均设置无障碍通道，摆放老花镜、轮椅等便民设施，厅堂设置爱心窗口、爱心座椅等，方便业务办理，提升客户满意度。

（五）坚守初心，坚持诚信经营

依照《消费者权益保护工作办法》规定，本行在提供金融产品和服务时，充分尊重金融消费者购买金融产品或者服务的真实意愿。如本行《理财产品销售管理办法》中规定，销售人员应遵循诚实守信原则，忠实于客户，以诚实、公正的态度、合法的方式执业，严禁销售人员擅自更改客户交易指令，严禁将理财产品与其他产品进行捆绑销售等行为。

（六）落实监管政策，加强信息披露

本行在提供金融产品或者服务时，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露相关重要信息。本行在发售理财产品时，向消费者提供产品说明书，对产品的认购、申购和赎回方式、理财的收益和分配等专业术语进行解释。在提供贷款业务时，对还款方式、违约条款、违约责任等进行详细说明。针对以上信息披露资料，本行通过文件制度明确了金融消费者资料如何保存，具体规定如下：《浙江上虞农村商业银行股份有限公司会计档案管理办法》对账户开立、变更、销户资料保管做了明确规定，档案最短保管为十年，大于三年的规定。同时，本行在官方网站（www.shangyubank.com）、微信公众号（上虞农商银行SRCB、上虞农商银行微世界）、丰收互联APP对各类产品信息（包括利率、费用、收益等）进行披露，各网点多媒体设备中滚动播放各项产品收费标准。

（七）制定格式条款，加强提示说明

本行在制定格式合同文本时，通过对字体、字号、颜色等的显著调整，使金融消费者对金融产品或者服务的数量、利率、费用、履行期限和方式、注意事项、风险提示、纠纷解决等与金融消费者有重大利害关系的内容引起注意。客户通过线上方式办理业务时（丰收互联APP、微信公众号），本行提供的电子格式条款也均能采用适当方式让客户识别且易于获取。同时，本行法律合规部及时修订和清理存在侵害金融消费者合法权益问题和隐患的格式条款及服务协议文本。

（八）多种渠道相结合，加强营销宣传力度

目前本行推出的金融广告，主要以平面海报、视频广告和官网、公众号等新媒体广告为主，以上广告均不存在实际承担的义务低于在营销宣传活动中对金融消费者所承诺的标准。且在业务营销中，本行始终坚持诚信为本、公平交易的原则，营销宣传全面、准确地描述金融产品和服务的真实状况，不误导、不夸大、不虚假、不隐瞒等。

（九）加强金融知识宣传和教育力度

一是开展2024年“3·15”消费者权益保护教育宣传活动，以“金融消保在身边 保障权益防风险”作为宣传口号，在全行81家营业网点覆盖式开展宣传。对口联系市场监督管理局、公安局等单位联合宣传，广泛开展更高触达率的“进社区”“进农村”“进企业”金融知识宣教活动。宣传活动期间，共开展73场次线上线下教育宣传活动，发布高管讲消保、原创反诈视频及相关文案各1条，转发“做金融明白人”系列宣传教育短视频6条，触及消费者45370人次。二是开展2024年防范非法集资宣传月活动，营造全民防非、主动拒非的良好社会氛围。通过线上、线下集中开展宣教活动，提高群众对非法集资的免疫力。集中宣传期间，我行开展“七进”等宣传活动41场次，参与群众3007人次，转发作品63则，转发监管局作品6则，点击、阅读17500人次，发放宣传资料1257份。三是组织“金融教育宣传月”活动，以“金融为民谱新章 守护权益防风险”为活动口号，开展非法集资、防范电信诈骗、反洗钱和个人征信等金融知识宣传，揭露“代理维权”黑灰产、“套路贷”等不法行为的手段和特点，不断提升人民群众防诈“免疫力”。

（十）加强投诉信息公示

一是本行按年撰写年度消费者权益与保护工作报告，定期召开董事会议，向全行参会董事汇报消保工作，并于本行官方网站向社会公示年度消保工作总结。

二是本行各分支机构所有网点都按照金融监管局规定公示网点地址、负责人、咨询投诉电话（座机和手机）、上级机构服务热线、互联网受理方式、邮寄地址、行业热线电话等信息。同时，本行在营业网点设置意见簿、意见箱，通过官方网站及营业网点公布投诉受理电话等方式进一步畅通投诉受理与处理渠道。

（十一）妥善受理、处理投诉

本行制定了《客户投诉管理办法》《信访工作实施细则》《重大突发事件报告制度实施细则》，明确了重大消费投诉的预防、报告以及应急处理要求。共协调处置投诉件共546件（为累计进件量），其中监管转送 115件（含调解件10件），人民银行4件，区信访局131件，96596热线205件，本行电话投诉45件，金融消费者保护服务平台及400热线43件，省行转金融监管局3件。另外,现场接访18起，受理咨询439件。在接到投诉的第一时间，本行要求相应支行及时与客户取得联系，了解情况，与客户做好合理解释并制定解决方案，投诉办结后本行按照要求将投诉内容、处理过程，沟通结果等投诉处理情况向人民银行进行反馈。

（十二）积极推动金融纠纷多元化解机制建设

为深入践行新时代“枫桥经验”，贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，本行积极创建“枫桥式”金融消保服务站，制定金融消保服务站建设的指导意见，严格按照服务站建设要求，设立了业务政策公示咨询区、金融知识宣传教育区、消费投诉一线处理区、矛盾纠纷多元化解区、金融服务体验提升区、志愿公益形象展示区六大方面的功能区，每一个区块都设置相应的服务内容，做好关于金融政策及本机构产品服务等方面宣传，提升金融消费者的金融知识储备，弘扬社会主义核心价值观，做社会正能量的传导者。目前本行已有3个网点（总行营业部、百官支行润丰分理处、崧厦支行华镇分理处）完成创建工作。

另一方面，本行依托金融消保服务站，积极运用金融消费纠纷非诉机制化解矛盾。总行营业部、百官支行润丰分理处、崧厦支行华镇分理处消保服务站已加强与上虞人民联合调解委员会、网点附近社区、小区业委会的沟通对接，建立了矛盾纠纷多元化解的渠道和路径，如投诉案件涉及社区、小区居民且难以化解的情况，可联系社区、小区的兼职调解员协同处理。

四、严格落实消费者金融信息保护

（一）充分尊重消费者，有效收集客户信息

一是客户在本行办理存贷款、理财、信用卡、账户开立等业务时，本行提供的申请书、协议书、合同等格式文本中均采取适当形式提醒或告知消费者使用消费者金融信息的目的、方式、类别、内容，以及提供消费者金融信息可能存在风险等内容，便于消费者作出判断。

二是客户办理线上、线下业务时，本行提供的格式文本均使用显著的方式告知消费者收集使用信息的目的、方式、内容和使用范围，不存在收集与业务无关的消费者金融信息。以上告知均需消费者书面签字确认、人脸识别确认或采用双录形式告知（理财），本行不存在采取不正当方式或者变相强制方式收集金融消费者的金融信息。

（二）分级授权，严格落实信息使用制度

本行出台了《浙江上虞农村商业银行股份有限公司数据申请调用、维护管理制度》《浙江上虞农村商业银行股份有限公司数据安全管理实施细则》，对数据管理、应用及数据安全进行进一步明确要求。

目前本行业务数据调用分为两种途径，一类为从业务系统、报表系统前端页面能够直接下载，由业务人员自行根据系统权限进行数据导取并使用。为防止泄密，本行已对终端屏幕做水印处理，便于泄密溯源。另一类为无法通过前台查询，只能通过后台手工提取的数据，只能由科技人员通过后台数据库查询才能获取的数据。针对第二类数据调用场景，本行设置严格的数据审批流程，数据使用申请人必须提交数据维护调用流程，写明取数口径，需要导取的信息项以及是否需要脱敏，根据内置的审批流程完成审批后，科技人员再进行提取，之后将数据附到流程表单或通过内部邮箱加密后发送到业务人员邮箱，如果数据需要外发，则需要经分管行长审批，同时设置安全策略后再进行外发。

（三）科技支撑，确保信息安全保存

本行成立信息技术管理委员会，负责组织和领导全行的信息科技工作；成立计算机信息系统安全领导小组负责安全计划的制定和组织协调工作，并下设计算机信息系统安全工作小组，负责方案及计划的设计和落实；设立专门的科技信息部门，负责保证各信息系统和信息科技工作安全持续运转；各部门各司其职，具体承担与本部门相关的信息安全管理任务。

为加强信息安全管理，制定了《浙江上虞农村商业银行股份有限公司数据安全实施细则》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司基础数据管理细则》、《浙江上虞农村商业银行股份有限公司信息安全管理指引（试行）》等制度，对数据管理、应用及数据安全等方面进一步明确要求，同时对照数据收集、传输、存储、使用、删除、销毁等生命周期各阶段要求进行细化。在数据传递中，对于涉敏数据执行严格的审批流程，必须由分管行领导审批同意后才能执行。

加强全行终端安全控制及统一管理，部署数据防泄密及行为审计软件。搭建联软桌面安全软件服务器，为全行1400余台终端部署DLP以及AuditPlus终端行为审计软件，能够记录用户操作行为并录像保存，为事后行为审计提供数据支撑。应用数据脱敏平台，对开发环境数据进行严格脱敏操作，确保开发过程中的数据安全。同时做好邮件安全网关部署，可实现邮件内容分析过滤，有效防止敏感数据泄露。同时，日常工作中做到四个确保：一是确保运维人员每日对本行各系统、网络、设备、中心机房进行检查，排除隐患；二是确保每日登记安全检查更新记录表，跟踪定期检查工作落实到位；三是确保系统、网络巡检和应急演练工作，科技人员熟悉和完善应急预案，提高技术保障水平；四是确保事件汇报制度，发现风险问题，及时按制度和流程汇报，确保风险可控。2024年度，本行未存在消费者金融信息遗失、毁损、泄露或者被篡改等情况。

（四）信息泄露、损毁、丢失

本行已出台了《浙江上虞农村商业银行股份有限公司个人客户信息泄露突发事件应急预案（试行）》，针对个人客户信息泄露等突发事件，提供了明确、可操作的处理报送流程和高效解决方案。2024年度，本行按照要求，开展个人信息安全管理和自查工作，对信息安全工作进行了一次全面的自我评估和审查，评估年度内未发生故意或者过失泄漏或者非法向他人提供因职务之便所掌握的消费者金融信息的情况。

                                             上虞农商银行

2024年4月30日