

江苏泗阳农村商业银行股份有限公司 2025 年度消费者权益保护工作报告

2025 年，我行认真落实消费者权益保护工作各项要求，持续加强消费者权益保护工作，有效维护了广大金融消费者的合法权益。现将 2025 年度消费者权益保护工作开展情况报告如下：

一、本年度消费者权益保护工作开展情况

（一）体制建设

1. 细致谋划消保工作。我行制定《江苏泗阳农商银行 2025 年度消费者权益保护工作意见》，并于 2025 年 6 月 7 日提交我行第四届第十四次董事会审议。明确了加强消保内控制度建设、提升服务消费者的意识和水平、统筹安排全年金融知识宣传普及工作、加强对新业务新产品的审核评估、稳妥处置各类信访投诉事件等 6 项重点工作。

2. 压实消保责任分工。我行于 2025 年修订《江苏泗阳农村商业银行金融消费者权益保护工作管理办法》，进一步明确董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，合规管理部作为金融消费者权益保护工作的牵头部门，同时明确董事会、监事会或审计委员会、高级管理层、合规管理部及其他各职能部门消保职责。

3. 强化消保监督指导。定期对各部门消保工作进行检查评估，及时发现问题并整改落实。针对往年度我行投诉重点内容，我行分别向小微金融部消费中心、信贷管理部下发合规提示书，要求相关部门针对投诉内容进行分析，提示相关业务部门做好关注整改工作，同时，针对监管消保提示、消费者风险防范等内容进行合规提示。

4. 完善消保制度体系。加强同业学习借鉴，进一步完善消保制度体系建设。一是修订《江苏泗阳农村商业银行代理保险业务管理办法》，明确对投保人进行需求分析与风险承受能力测评，根据结果推荐适配产品。二是结合监管部门和江苏农商联合银行制度要求，对《江苏泗阳农村商业银行代理理财业务管理办法》《江苏泗阳农村商业银行代理销售录音录像管理办法》进行修订，明确业务办理要求，双录标准及问责要求。三是深入研究监管新规，向先进单位学习借鉴，拟定《江苏泗阳农商银行金融纠纷多元化解处置办法》，完备金融纠纷调解的制度。

（二）机制与运行

1. 消保审查机制。不断建全金融消费权益保护事前审查机制，依据《江苏泗阳农村商业银行消费者权益保护审查管理办法》《江苏泗阳农村商业银行新业务与新产品风险评估管理办法》，利用

省版合规平台在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、产品分类分级等环节开展合规及消保审查，所提出的消保审查意见，送审部门采纳率为 100%，切实保护好金融消费者权益。

2. 消费者信息披露机制。我行依据金融产品或者服务的特性，向金融消费者披露《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，披露及时、真实、准确、全面。使用有利于金融消费者接收、理解的方式对金融产品和服务进行信息披露；对利率、费用、收益及风险等与金融消费者切身利益相关的重要信息，根据金融产品或者服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语进行解释说明，并以适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息；依照法律法规和监管规定留存相关信息披露资料，留存时间符合规定。

3. 个人信息保护机制。建立消费者金融信息保护制度，制定了《江苏泗阳农村商业银行金融消费者权益保护工作管理办法》《客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《江苏泗阳农村商业银行数据安全管理制度》等各项制度。组织信息安全培训教育，加强覆盖第三方外包人员的全员学习测试，强化各部门、岗位、人员在客户个人信息保护方面的责任，制订

详细、全面的信息保护工作制度，建立完善个人信息保护机制。

4. 内部员工培训。2025 年多次组织消费者权益保护专题培训，并于 6 月 4 日邀请行业专家，通过线上视频对全员开展消保培训，重点讲解消费者权益保护政策和要点、消保投诉管理与典型案例分析、金融个人信息保护等方面内容。参训人员涵盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员，同时针对投诉较多、风险较高的客户经理、外包人员等适当提高培训频次，通过培训，促进工作人员消保知识与能力提升。

5. 内部考核机制建设。一是修订完善考核制度。我行已于 2025 年 6 月修订《江苏泗阳农村商业银行金融消费者权益保护工作考核评价管理办法》，明确将全行各支行、直营机构、各部室均纳入考核范围，细化考评评分细则，其中对部室设置了制度完备性、日常管理、产品与服务管理、金融个人信息保护、教育宣传、投诉处理、员工教育培训、监管纠偏、信息报告等 9 项 26 个考评指标，对各支行、直营机构设置了产品与服务管理、金融个人信息保护、教育宣传、投诉处理、应急管理、特殊群体保护、日常管理及其他等 8 项 21 个考评指标。二是深化考核结果应用与挂钩。我行在与各单位签订的 2025 年经营管理考核目标责任状中，将消费者权益保护工作考核权重占比设置为 5%，按照《江苏泗阳

农村商业银行金融消费者权益保护工作考核评价管理办法》对得分进行换算，考核得分 95 分以上得 5 分，85 分以上得 4 分，80 分以上得 3 分，75 分以上得 2 分，70 分以上得 1 分，70 分以下不得分；同时，因消保工作落实不到位，被监管和上级主管部门处罚，发生重大风险事件或案件的，一票否决。

6. 常态化消保审计。我行制定《江苏泗阳农村商业银行金融消费者权益保护内控审计管理办法》，建立常态化、规范化的消费者权益内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案，将消费者权益保护工作纳入年度审计范围，以 5 年为一个周期全面覆盖本行相关部门和一级分支机构。2025 年以来，对来安支行、诚信支行、桃源支行、城北支行等 4 家单位开展全面审计工作，已将消保审计纳入全面审计中。

（三）操作与服务

1. 适当性管理。2025 年度，我行新修订《江苏泗阳农村商业银行代理保险业务管理办法》《江苏泗阳农村商业银行净值型理财产品代销业务管理办法》《江苏泗阳农村商业银行代销理财产品业务管理办法》《江苏泗阳农村商业银行代理贵金属业务管理办法》，落实我行开展金融产品和服务按监管要求进行风险评估分级，合理划分金融产品和服务等级，并完善消费者风险承受能力评估机

制，合理划分金融消费者风险承受等级。

2. 产品和服务营销宣传管理。建立金融消费者权益保护事前管控机制，营销推介内容事先经过合规审查后，才能进行宣传推介。如我行理财产品在购买前提供产品协议书和合同，对客户进行风险提示，告知客户权益。严格按照人行要求开展特约商户拓展与管理工作。

3. 销售行为可回溯管理。建立销售行为可回溯管理机制，新制定《江苏泗阳农村商业银行股份有限公司销售录音录像管理办法》，在网点设置录音录像专区，根据个人金融信息的重要性、敏感度及业务开展需要，以制度形式合理确定本机构工作人员调取信息的范围、权限。内部所有使用及对外提供个人金融信息时，都严格执行内部授权审批程序和采取有效技术措施确保流转环节的安全。客户信息在我行内部转移的过程中，各单位和个人都实施审批和落实责任制度，系统建立追溯机制。实现关键环节可回溯、重要信息可查询、问题责任可确认。

4. 合作机构管理。建立消费者权益保护合作管理机制，对合作机构进行名单制管理。在与合作机构签订的合作协议中，明确约定双方的消费者权益保护义务，在合作过程中对于与本机构相关的活动进行持续监测，严格约束合作方的行为，明确要求合作

机构不得以本机构名义向消费者推介或者销售产品和服务。

5. 服务质量。我行一直坚持以人为本，践行职业操守，承担社会责任，改进服务作风，保留 39 家线下网点。同时制定《江苏泗阳农村商业银行特殊消费者群体服务管理办法》，加强对特殊消费者群体的服务，营业室外设立“无障碍通道”、“无障碍停车位”。在厅堂设立“爱心座椅”和“轮椅等候区”，柜台设立“爱心窗口”。对于必须由本人办理，本人不能亲临网点且有急需的特殊客户群体提供延伸服务。建立小圆服务队，针对无法到厅堂办理业务的老年群体和特殊群体，提供上门服务，满足客户业务办理需求。

（四）教育宣传

1. 集中教育宣传活动。2025 年，我行积极参加并组织各分支机构陆续开展“3.15”金融消费者权益日、“金融教育宣传周”、“防范非法金融活动宣传月”、“普及金融知识万里行”等 22 项宣传活动及其他金融知识普及活动。10 月 30 日，我行开展金融知识下乡主题宣传活动，走进城厢街道卜湖社区，开展“金融夜校”宣讲，用“乡音土话”向广大村民普及电信网络诈骗、防范非法集资、普惠信贷政策、社保卡功能等金融知识。以真实案例剖析“网络刷单返利”“冒充公检法诈骗”“养老投资陷阱”等常见诈

骗手段，帮助村民消除金融知识盲区，守护好自己的“钱袋子”。宣传现场群众纷纷表示，这样寓教于乐的宣传形式新颖，内容丰富，让他们更容易理解和记住金融知识，切实感受到金融消费者权益的重要性，真正解决了他们的实际问题。

2. 常态化消费者教育工作。一是充分利用营业网点阵地宣传。在营业网点布置专用消保宣传展架，摆放防非、人民币识假、反电诈、反洗钱、存款保险、征信、金融消保权益等宣传折页；组建小圆服务队，每月定期进入村组、养老院、企业等开展消保宣教活动。二是创新线上宣传内容及方式。充分利用我行微信公众号发布消保宣传知识和风险提示内容，今年以来，我行已先后发布《远离非法金融活动有效防范金融风险》、《防范非法集资小课堂》、《数字人民币使用指南》、《维护现金权益，打击假币犯罪》、《办贷款、领补助需要“刷流水”？当心成为洗钱工具》、《警惕不法中介陷阱》等十余条消保知识及风险提示。同时，创新宣传方式，结合真实案例，自编自导防非警示教育视频《入股 OR 入局》，推荐参与防范非法金融活动短视频大赛，并获得优秀作品奖。

（五）投诉管理体制机制执行

1. 优化投诉管理机制执行。一是投诉信息公开。我行建立健

全投诉处理信息化处理流程，依托人民银行、金融监管局、省联合银行等投诉平台，同时在营业网点显著位置设立客户意见簿、意见箱、免拨直通客服电话，另有 96008 接入全省工单平台专门受理金融消费者投诉，并在营业场所公示客户投诉指南，在微信公众号设立行长信箱、手机银行 APP、官方网站醒目位置图片滚动提示投诉渠道，以便消费者在权益受损时有多种渠道申诉维护自身权益，确保投诉公示全渠道覆盖率满足要求。二是深挖投诉根源，压实投诉管控责任。我行对往年消保投诉激增进行深入分析，并对提前还按揭、担保人协商按份额还款免除责任等问题进行合规提示，相关业务部门深入研究分析，经有权机构审议后，对我行按揭利率及时同步调整、担保人归还贷款后续免除责任及恢复征信相关决策流程进行一事一议，有效减少同类投诉事件。

2. 有效压降投诉数量。今年以来，我行消保投诉件数量较往年大幅下降，2025 年我行接收各类投诉 173 件（含重复投诉件 45 件）。渠道来源为金融监管局 12378 投诉系统 108 件，金融消费者保护平台投诉系统 29 件，联合银行 96008 系统 36 件。2025 年投诉件数量同比下降 52.6%，投诉量下降比较明显。按照业务类别分类，不良贷款及信贷管理方面 76 件，按揭贷款方面 16 件，信用卡及其他零售业务 33 件，账户管控及柜面业务办理服务方面

44 件，原信用社股金清退分红问题 3 件，人力资源方面 1 件。按条线管理部门分类，信贷管理部 64 件，消费金融中心 16 件，运营管理部 44 件，风险管理部 12 件，零售金融部 33 件，董事会办公室 3 件，人力资源部 1 件。按区域分类，城区网点 79 件，农村网点 94 件。

3. 落实纠纷化解机制。积极主动参与，多元化解处置纠纷。一方面学习借鉴先进单位纠纷多元处置工作经验，借助当地司法局矛盾纠纷调解中心公信力，开展纠纷多元调解工作。另一方面积极主动加入行业调解组织。我行已选定专人加入宿迁银行业协会行业调解组织机构。

二、2026 年度金融消费者权益保护工作计划

（一）持续健全消保工作机制，完善消保制度体系。一方面对照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、《中国银保监会江苏监管局关于贯彻落实〈中国银保监会关于加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见〉的通知》等文件要求，深入研究消费者权益保护工作，持续优化健全“消保审查、信息披露、适当性管理、销售行为可回溯、个人信息保护、合作机构管理、投诉处理、矛盾纠纷多元化解、内部培训、

内部考核、内部审计等十一项机制，切实保障消费者八项基本权利。另一方面不断优化组织架构，完善各部门消保工作职责，提供人力、资源保障，详细制定消保工作方案，确保消保工作有部署、有跟踪、有反馈、有成效，架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系。

（二）持续完善考核指标体系，强化考核结果运用。一是根据有关监管要求和市场变化，不断丰富完善消费者权益保护内部考核指标设置和实施方案，建立评估整改机制，实现科学精准评价。二是定期组织开展消保内部考核工作，对考核情况进行总结，定期向高级管理层汇报，适时向董事会汇报。确保消保内部考核在我行经营管理考核权重不下降，将消保内部考核结果纳入岗位调整、职业发展等人力资源管理体系和内部问责体系，对于消保内部考核过程中发现的严重侵害消费者权益的问题，依法依规进行严肃问责。三是持续开展消保日常审计工作，将消保审计纳入各单位全面审计范畴，确保适当性管理和代理销售业务管理等监管要求落到实处，切实提升消费者投诉处理规范性水平。

（三）发挥线上线下宣传质效，针对加强教育宣传。一是持续贯彻落实监管部门金融教育宣传工作，积极参与“两节防非”、3.15宣传周、6月防非宣传和金融知识万里行等重点宣传活动，

同时针对“一老一少一新”群体，组织小圆服务队进村组、进学校、进企业等开展日常金融教育宣传工作；充分利用微信公众号等线上平台针对热点关注问题及时发布风险提示内容。二是创新宣传内容，积极制作并参与防范非法金融短视频大赛，通过改编真实案例，提升警示作用，增强客户防范非法金融活动意识。三是积极配合县金融监管支局参与政府“网点+网格”防非工作站结对工作，目前，已牵头对接全县13个乡镇街道102个网格。

（四）切实增强主观能动性，妥善化解处置纠纷。一是在妥善处理投诉基础上注重源头治理，规范投诉处理流程，推动网点投诉处理工作的系统管理和指导，妥善处理消费者与本行之间各类纠纷，定期对投诉事件进行分析，重点关注投诉集中的业务类型、机构人员，及时做好合规提示及整改提升。二是拓展纠纷多元化解渠道，我行积极参与并选聘专人参与泗阳县监管支局搭建的行业调解组织，切实承担起投诉处置的主体责任。三是逐步细化制定完善金融纠纷多元化解细则、小额纠纷补偿、纠纷快速处置联席会议机制等，加强与泗阳司法部门矛盾纠纷调解中心沟通协调，探索搭建微型调解工作室，积极运用和解、调解等方式，将投诉纠纷化解在初始阶段，做到矛盾不激化、纠纷就地解，有效控制投诉数量。