

# 安徽霍邱联合村镇银行股份有限公司 2024 年度 消费者权益保护信息披露

在 2024 年，霍邱联合村镇银行于监管部门的指引下，在金融消费者权益保护工作领域持续发力，积极构建全方位的保护体系，竭力为消费者营造安全、公正的金融消费环境。以下将对 2024 年工作进行全面总结，并对 2025 年工作计划做出详细规划。

## 一、2024 年工作总结

### （一）加强行为规范管理

#### 1. 制度建设与执行

制定《霍邱联合村镇银行金融消费者保护管理办法》以及《霍邱联合村镇银行金融消费者权益保护工作实施细则（暂行）》，明确综合管理部作为专职部门，全权负责牵头、组织、协调、督促与指导各部门及分支机构开展银行业消费者权益保护工作，赋予其独立且权威的工作地位。

成功建立起涵盖个人金融信息保护、金融产品和服务信息披露、查询、金融消费者风险等级评估、投诉受理与处理、金融知识普及和教育、工作考核评价、内部监督和责任追究、金融消费纠纷重大事件应急等一系列完善机制，且各项制度均得以有效施行。

#### 2. 宣传活动开展

年初精心拟定《霍邱联合村镇银行 2024 年消费者权益保护工作计划》，并严格依计划推进。踊跃参与“3.15”活动、网络安全周宣传，以及政府部门主导的“扫黑除恶”等宣传活动。行内自发组织征信、反洗钱、反假币、防范电信诈骗、打击银行卡非法买卖、普及金融知识等宣传活动达二十余次，在提升消费者金融素养与风险防范意识方面成效斐然。

### 3. 风险防范举措

（1）制定《霍邱联合村镇银行客户重大突发事件应急预案》，确保在侵犯金融消费者合法权益重大事件发生时，能够做到及时、详尽报告相关情况，切实履行保障消费者人身和财产安全的义务。

（2）定期组织员工深入学习《柜面业务操作及风险防范手册》，有效提升业务人员的业务能力与操作水平，有力防范因业务人员表达能力不足而致使金融消费者产生重大误解的情况。

（3）制定《霍邱联合村镇银行违规行为处罚办法》，通过加大差错处罚力度，切实防范金融消费者的财产遭受挪用、侵占。

### 4. 信息披露

严格遵循监管要求，定期披露包含消费者权益保护工作在内的年度报告，并对相关资料进行专夹妥善保管，确保能够及时、精准地向金融消费者披露信息。

## 5. 业务合规运营

在 2024 年度，我行未出现因不当宣传而引发金融消费者投诉或向监管部门投诉的情形。目前我行无理财产品，存贷款业务秉持诚信经营理念，严格按照《金融服务价格指导目录》规定收费，各项收费标准均在每个柜台醒目公布。

我行目前不存在委托第三方催收债务的现象，不良贷款清收工作主要依托本行清收小组有序开展。合同采用主发起行杭州联合银行模板，并经由我行聘任的法律顾问严格审核，确保不存在误导、欺诈等侵犯金融消费者合法权益的内容。目前无外包业务，计算机系统由主发起行提供技术支持。

### （二）个人金融信息保护

#### 1. 主要做法与成效

制定《霍邱联合村镇银行个人信息保护管理办法》，构建起个人金融信息保护内控机制与个人金融信息使用管理制度。在报告期内，未发生任何个人金融信息遗失、毁损、泄露或者篡改等情况。在收集个人金融信息前，均获取消费者书面授权，并严格按照授权范围、权限、程序使用个人金融信息，且无向境外提供境内个人金融信息的相关业务。

#### 2. 创新做法

（1）在客户信息保护方面，严格恪守“客户本人出示本人有效身份证件”的原则办理业务，坚决不外泄客户的任何联系方式，高度注重保护金融消费者个人金融信息隐私。

(2) 在强化技术防范的基础上，着重加强人防措施。明确规定相关管理员用户和查询用户不得互相兼职，严禁设置公共用户，一旦有人员离职、离岗，及时停止其操作权限，对用户权限实行最小化管理，并定期检查用户的口令控制执行情况。

### **(三) 投诉处理**

制定《霍邱联合村镇银行客户投诉管理办法》，针对电话投诉、信函投诉、意见簿投诉、上门投诉、媒体投诉、上级监管单位及政府部门转来投诉等不同形式，均明确了详细的处理流程，切实保证能够及时、高效、妥善地受理、处理金融消费者投诉。同时，积极配合监管部门，在规定时限内提供真实详尽的报告或背景资料，及时提供真实完整的材料，并按照监管要求定期报送投诉统计数据。

### **(四) 配合监管**

积极开展金融消费者权益保护机构自评估工作，全力配合监管部门做好监督检查工作，切实落实整改责任，以确保我行消费者权益保护工作始终符合监管标准。

### **(五) 存在的主要问题**

1. 制度建设短板：与多数商业银行相比，我行成立时间较短，规模相对较小，在制度建设方面尚存在不健全之处，尤其是在应对复杂金融业务场景下的消费者权益保护制度，有待进一步完善。

2. 投诉处理经验欠缺：由于业务量增长以及消费者维权

意识提升，面对日益多样化的消费投诉，我行处理经验相对不足，在投诉处理效率与满意度提升方面存在较大改进空间。

#### **（六）改进计划与措施（2024 年已执行部分）**

1. 持续开展宣传活动：依据监管部门要求，持续组织开展形式多样的金融知识宣传活动。立足本行实际，积极创新宣传方式与内容，将推广公益、服务民生作为工作重心，开展具有本行特色的消费者权益保护宣传教育活动。

2. 完善制度建设：积极与主发起行和监管部门沟通联系，借鉴先进经验，进一步完善我行金融消费者保护制度，尤其针对新兴金融业务和潜在风险点，制定更为完善的制度规范。

### **二、2025 年工作计划**

#### **（一）尊重消费者相关合法权益**

1. 强化告知义务：在金融产品和服务推广过程中，进一步优化信息披露方式，确保消费者能够清晰、准确地了解产品和服务的各项关键信息，充分尊重消费者的知情权和自主选择权，切实履行告知义务。

2. 优化合同管理：对格式合同及协议文本进行定期审查与优化，秉持公平、公正原则，确保合同条款不存在任何不合理的免责或限制消费者权益的内容，充分尊重消费者的公平交易权。

3. 精准产品推荐：加强对消费者风险偏好和风险承受能力的评估工作，运用大数据分析等手段，为消费者提供更为精准、适合其风险承受能力的产品推荐服务。

4. 信息安全保障升级：进一步完善消费者金融信息安全防护体系，加强内部员工信息安全培训，严格限制信息访问权限，确保未经本人授权，绝不向第三方提供个人金融信息。

5. 规范产品销售：在产品销售过程中，明确区分自有产品和代销产品，通过显著标识、详细说明等方式，避免误导消费者。

6. 服务收费规范：持续规范自身服务收费行为，定期对收费项目和标准进行梳理，杜绝随意增加收费项目或提高收费标准的情况发生。

7. 提升服务便利性：在服务过程中，始终坚持便利性原则，优化服务流程，为残疾人等特殊消费者提供更多便利化服务设施与服务方式，坚决杜绝歧视性行为。

## **（二）加强消费者信息安全保护**

1. 明确牵头部门与职责：正式确立消费者信息保护牵头部门，明确其在信息收集、存储、使用、传输等各个环节的管理职责，同时清晰界定相关部门的协同工作职责，构建一套组织严密、分工明确、流程科学、依法合规的消费者信息保护组织架构。

2. 完善内部制度：进一步建立健全内部的消费者信息保护制度，明确消费者信息保护的基本原则，细化消费者信息授权使用制度，规范信息共享、对外提供等关键环节的操作流程，确保消费者信息安全得到全方位保障。

## **（三）妥善处理消费者投诉**

1. 优化投诉处理机制：根据相关监管要求，进一步优化消费者投诉处理工作机制，简化投诉流程，提高投诉处理效率。通过引入智能化投诉分类与分配系统，确保投诉能够快速准确地流转至相关处理部门。

2. 强化投诉跟踪反馈：建立投诉处理全过程跟踪机制，及时向消费者反馈投诉处理进展情况，确保消费者的每一项诉求都能得到妥善回应。对于存在问题的金融产品和服务，迅速采取措施进行补救或纠正；给消费者造成损失的，严格依据有关法律法规或合同约定向消费者进行赔偿或补偿。

3. 投诉数据分析利用：定期对投诉数据进行深入分析，挖掘投诉背后反映出的产品、服务、管理等方面的问题，通过针对性地改进措施，从源头上减少投诉的发生。