

# 浙江乐清联合村镇银行股份有限公司

## 2023 年度金融消费者权益保护信息披露

按照监管要求，浙江乐清联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）对 2023 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

本行已成立由董事长任组长，分管行长任副组长，各管理部门负责人任组员的“金融消费者权益保护工作领导小组”，主要负责本行金融消费者权益保护工作的组织管理和监督检查，协调解决工作中出现的问题，确保该项工作稳步开展。金融消费者权益保护工作领导小组下设办公室，办公室设在风险合规部，办公室负责人由风险合规部负责人兼任，同时设立两名联络员，负责落实金融消费者权益保护的日常具体工作。各营业机构成立“金融消费者权益保护工作小组”，根据总行领导小组和办公室的工作要求，结合本营业机构实际，组织开展金融消费者权益保护工作。

### 二、完善内控制度

（一）根据监管部门要求，逐步建立健全消保制度。2023 年，本行已制定《乐清联合村镇银行金融消费者权益保护工作管理办法》《乐清联合村镇银行客户投诉管理办法》《乐清联合村镇银行消费者权益保护审查管理办法》等制度，明确

个人金融信息保护、信息披露的具体措施；金融消费者权益保护宣传教育的时间、对象、形式；金融产品或协议的金融消费者权益保护审查流程；金融消费者纠纷及重大事件应急预案的处理流程；金融消费者投诉受理、处理等，同时已将金融消费者权益保护纳入业绩考核体系。

（二）根据监管部门下发的工作要求并结合本行工作实际，本行开展 2023 年践行新时代“枫桥经验”深化年活动，活动期间，建立“大接访工作机制”，落实领导接访、包案工作，将每月首个星期一设为“信访接待日”，由分管领导、各经营网点负责人接听来电或现场接访信访群众，积极沟通并化解矛盾纠纷。

建立《“枫桥经验”示范点创建考评标准》，设立示范点的网点设置机制，具化网点负责人的职责，简化人工客户投诉流程，细化责任人的消保考评，选树培育示范点，打造全行的示范样板。

### **三、金融知识宣传与教育**

（一）本行已制定并实施消费者权益保护培训计划，并建立培训档案。2023 年组织开展的金融消费者权益保护培训工作覆盖了高管人员、管理部门人员、运营条线人员及业务条线人员，学习内容涵盖消保各类制度、个人金融信息保护等。同时各支行营业主管不定期对支行全体人员进行转培训，并留存培训记录。通过制度解读及真实案例讲解，推动消保

工作开展，提升工作人员消费者权益保护相关知识。

（二）本行积极履行社会责任，注重金融知识宣传教育工作，认真开展“我为消费者做一件事”，“做金融明白人”等宣教活动，持续构建常态化宣传教育机制，发挥营业网点主阵地作用，通过电子屏滚动播放标语、厅堂播放消保视频宣传片，大力普及金融知识。2023年，本行通过公众号或视频号转发的小视频44次；金融消费者宣传教育相关短视频于乐清联合村镇银行视频号不定期更新，转发短视频次数6120次。

#### **四、特殊消费者群体保护**

本行在营业场设置残疾人通道、爱心专座等，为老年人群体提供了老花镜、休息场所等贴心、便民服务，同时为行动不便的老年人提供上门服务。

2023年，本行在对老年人的金融宣教方面开展多场金融知识普及教育活动，通过每月固定18日的厅堂活动中的“闹秋收”、“温暖腊八粥”、“秀银发”等系列活动，寄知识予娱乐，进一步缩短老年人“数字鸿沟”；本行推广“老年人服务窗口”、“手机银行简易版”等多项举措，让老年人享受专属的金融服务，取得了良好的社会效应，扩大了受众覆盖面。

#### **五、产品与服务管理**

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。

## **六、信息披露**

本行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，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。

## **七、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及关键的专业术语进行提醒，利于金融消费者接收、理解。

## **八、安全保障**

本行建立相应的风险事件应急处置预案，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，积极防范和制止可能发生的第三方不法侵害。

## **九、信息安全**

本行制定并实施《乐清联合村镇银行客户个人金融信息保护操作规程》，在收集个人金融信息前，书面向个人信息主体明确告知收集处理个人金融信息的目的、方式、类别、内容、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、消费者投诉受理、处理

本行在各营业场所公布服务监督电话、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《乐清联合村镇银行客户投诉管理办法》等有关规定受理投诉，视情况限期内予以处理，并如实、详细记录投诉处理台账。

2023年，本行共接收监管部门有效投诉4起，业务领域主要涉及个人贷款、不良催收。接到投诉后，本行及时与客户取得联系，受理并解决了3件消费者投诉问题。从投诉类型来看，本行今年金融消费者投诉主要集中于个人贷款催收方面，无服务态度及水平类投诉；个人贷款业务类是当前消费者投诉的主要方面。三年多的疫情持续影响，实体经济遭受重创，个人收入下降，导致无法按时还款，是投诉增加的主要因素。

## 十一、本年度重点问题发生情况与说明

本行坚持以服务客户为中心原则，2023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类检查、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、对发现的问题及时整改。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。