临猗县新田村镇银行股份有限公司

2021年度消费者权益保护信息披露

**一、2021年度金融消费者权益保护工作情况**

**（一）完善消费者权益保护制度**

根据最新法律法规、监管要求，结合我行实际情况，制定了消费者权益保护工作考核办法、金融消费者保护管理办法、金融信息保护管理办法等6项制度，不断夯实消保制度基础。

**（二）健全消费者权益保护机制**

我行在董事会下设立消费者权益保护委员会，明确董事会及高级层金融消费权益保护责任；总行由风险合规部牵头落实消费者权益保护工作，并配备专职消保员；各支行、网点也落实专人负责消保工作。董事会定期听取消费者权益保护工作情况报告，消费者权益保护委员会按季审阅消费者权益保护工作报告和消费者投诉情况，不断总结分析，提升消保工作水平。

**（三）消费者权益保护工作开展情况**

1、产品设计和营销推介方面

我行目前暂不涉及代客理财产品，暂未发行过结构性存款产品，存款种类单一。

存款营销方面，我行制订有统一规范的产品业务和宣传资料，对各项产品服务进行了明确的定义，在营业厅内公示张贴服务全免费；我行在公众号上建立专门的存款利率信息查询等相关信息供客户查阅；我行暂未开办理财代销业务，在醒目位置粘贴投诉电话等公示牌，保证金融消费者权益维护渠道畅通。

2、客户信息安全保护方面

我行不断强化客户信息安全保护。硬件上，我行实行内外网隔离，整个核心系统安装了防泄密软件。软件上，各网点越来越重视客户隐私保护，客户提交的所有身份信息资料在办理完业务后，均进行整理封存，除公检法等有权机关出示相关证明后可查看外，其他人员一律不得查看。制度上，我行制定了个人金融信息保护制度，保护客户信息安全，保障我行正常经营。

3、特殊消费者群体保护方面

我行不断优化特殊消费者群体服务。网点大门口设置残疾人通道，提供老花镜、休息场所等贴心、便民服务及相关设施等。同时针对老年人开展金融知识宣传和金融数字化应用，提升老年人金融服务的可获得感；下乡时入户宣传金融知识，解决农户获取金融知识渠道窄、金融风险防控意识弱、金融产品需求难以满足，金融服务功能缺位等问题，实现金融知识、金融服务、金融保护全覆盖。

4、金融知识宣传与教育方面

我行通过金融知识大讲堂，网点现场宣传、LED滚屏、发放宣传资料等方式，建立常态化的金融知识宣传机制；同时，根据监管要求开展3.15消费者权益保护周、金融知识万里行、金融知识普及月等集中金融知识宣传活动；不断创新宣教形式，线上线下宣传并进，扩大宣传覆盖面，提升宣传质效。

5、消费者投诉应对、处理方面

我行各营业场所醒目位置均公示了投诉电话和投诉处理流程。对客户投诉采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，严格落实金融消费投诉首问责任制和限时办结制。确保投诉受理、处理、跟踪督办、反馈结果等各环节高效运转，切实维护好消费者权益。

6、本年度重点问题发生情况及说明

我行坚持以客户为中心原则，做好金融服务。2021年，我行暂未发生消费者投诉事件。

**（四）完善消费者权益约束机制**

2021年我行根据相关管理办法对全体员工进行专项培训，提升员工消保意识；同时所有网点开展消费者权益保护工作自查，明确短板，提升工作质效，改善消保工作存在的簿弱环节。

**二、2022年度消保工作计划**

2022年金融消费者权益保护工作总体思路是：进一步改善金融服务、更好服务民生，同时提高金融消费者运用金融产品和防范金融风险的能力。以切实保障金融消费市场安全和维护消费者权益为目标。树立良好社会形象，构建和谐稳定的金融消费关系。

**（一）提升消保工作质效**

1、提高员工消保意识。不断树立员工全面依法办事、合规经营和保障消费者基本权利的意识，充分尊重并切实保障消费者的“八项基本权利”，将消保工作落实到产品设计、客户服务、业务办理、流程设计、制度安排等各个环节中，切实履行消保工作职责。

**（二）深化宣传教育机制**

1、加强金融知识宣传。持续发挥我行金融知识大讲堂、厅堂微沙龙、座谈会等特色宣教作用。建立金融知识常态化和集中宣传机制，创新宣教形式，线上线下宣传并进，扩大宣传覆盖面。根据不同客户群体开展差异化宣传，提升宣传质效。

2、加强员工教育培训。增强员工的金融消费者权益保护意识和能力，提高金融知识宣教水平，定期对全体干部员工开展金融消费者权益保护专题培训。对金融消费者投诉多发、风险较高的业务岗位，适当提高培训频次。

**（三）抓好投诉管理工作**

1、提升投诉分类准确性。按照接到投诉件的时间统计投诉件数，投诉统计分类将严格按照《关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》进行分类，确保分类准确。

2、强化投诉源头治理。积极运用“金融消费者投诉信息管理系统”，加强投诉数据统计和分析。定期梳理我行消费者投诉重点及普通性问题，及时发现日常工作和流程中存在的不足。坚持问题导向，坚持预防为主，加强重点领域、重点区域、重点机构管理与指导，优化制度、流程、系统，实现消保工作关口前移。

**（四）保障消费者权利**

1、强化产品服务审核。各业务部门在设计开发产品和服务时，主动融入消保工作理念和要求；在产品和服务上市前，消保委员会就消费者权益保护的内容情况进行合规审查，确保产品和服务符合消保工作要求。

2、规范营销行为。我行全体员工在产品营销时，做到规范宣传销售话术，实事求是，不对客户进行有误区的引导。

在今后的工作中，我行将继续对基本服务规范、服务环境、仪容仪表规范等方面进行细化，让规范服务、保护消费者权益的理念深入人心。指导网点加强对员工的消保理念与合规操作习惯培训，促进全行上下形成保护金融消费者合法权益的服务氛围。定期组织开展员工教育培训。各职能部门切实发挥作用，加强辖内各网点日常督导检查工作，树立维护金融消费者权益的服务意识，提高服务水平。从自身价值与履行社会责任的角度，高度认识和关注金融消费者权益保护问题，让消费者享受到优质的金融服务。