

# 安徽新安银行 2020 年度金融消保投诉 工作分析报告

2020 年，本行认真践行保护金融消费者合法权益的责任，维护公平、公正的市场环境，在金融消费者权益保护工作中坚持以人为本、服务至上，履行社会责任，践行向金融消费者公开信息的义务，遵从公平交易的原则，依法维护金融消费者的合法权益。现将 2020 年我行金融消费者权益保护工作报告如下：

## 一、基本情况及特点

在金融消费者权益保护工作中，我行各级领导和管理层高度重视。董事会承担金融消费者权益保护工作的最终责任，负责督促高管层有效执行和落实相关工作，定期听取高管层关于金融消费者权益保护工作开展情况的专题报告；高级管理层是金融消费权益保护工作的执行主体，对董事会负责。

### （一）消费者权益保护委员会认真履职

为不断提高消费者权益保护意识，将保护消费者合法权益纳入我行公司治理、企业文化和经营发展战略中，我行在董事会下设立新安银行消费者权益保护委员会，消费者权益保护委员会定期向董事会提交有关报告。2020 年度，新安银行消费者权益保护委员会累计召开 2 次，累计审议议题 6 项。

### （二）将消保工作纳入考核体系

根据 2020 年度考核方案，我行将消保投诉工作纳入年度考核指标，对网点消费者权益保护工作开展不力、消费者权益保护制度执行不到位、消费者权益保护考评不合格的，将根据具体情节对网点和责任人员作扣分处理，累计最高扣分可达到 10 分。通过处罚机制，激励我行员工加大对消费者权益保护工作的力度。

## 二、消费者权益保护工作开展情况

### （一）消费者权益保护规章制度建设

我行制定了《安徽新安银行金融消费者权益保护工作管理办法》，明确了健全了保护金融消费者权益的组织机构，明确了岗位工作职责，构建了我行对金融消费者权益保护的工作机制。多项制度的出台和修订，为我行金融消费者权益保护工作奠定了良好的制度基础。

### （二）消费者权益保护体制机制安排

2020 年 7 月底，我行将消费者权益保护工作牵头部门由综合管理部调整为合规监察部，指定合规监察部专人负责具体经办并组织实施全行金融消保及客户投诉的指导、协调、督促等工作。工作人员具备扎实的金融消费者保护知识功底，认真完成各项工作，处理及协调好消保投诉等事宜。

### （三）消费者权益保护工作开展情况

#### 1. 产品与服务管理情况

我行推出的产品与服务均事前制订了相关的制度，以制度化的流程要求员工合规操作，注重保护消费者权益信息。

#### 2. 金融知识宣传与教育工作情况

(1) 我行于3月5日和重大节假日期间在网点开展阵地宣传。新安银行在网点开设了专门的金融知识专柜，专人发放宣传折页，用通俗易懂的宣传标语和内容向广大客户普及防伪特征及鉴别假币技巧，解答金融消费者的疑问。同时在在跑马屏上持续滚动播放人民币使用和防伪宣传口号，提醒公众增强防骗意识。2020年9月份，新安银行在明珠社区为社区居民普及新版人民币知识，宣传介绍了新版人民币的新旧变化以及人民币防骗小知识。主动为老年人宣传了防范电信诈骗、假币识别、非法集资、自主设备使用等与群众生活息息相关的业务知识，收到了群众的广泛好评。2020年，新安银行在官网官微发布了多篇宣传稿件，实现客群全面覆盖及宣传教育信息的快速普及。

(2) 金融知识教育。我行合规部在11月份组织了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》专题培训，涉及人员包括合规部、运营部、AI部、普惠部、二手房团队、开拓家公司一部及分管行领导。此次培训就如何更好地金融消费者的基本权利等问题予以探讨，以提高员工对金融消费者权益保护工作的认识，拓宽员工金融消费者权益保护的法律知识。

(3) 对消保活动和消保典型组织材料及时报送安徽银保监局和人民银行合肥中心支行。我行每月10日前准时报送投诉月度报表，同时，对消保活动情况和网点中对维护消费者合法权益的典型案列进行总结，并按时向监管部门报送。

### 3.投诉应对、处理情况

### (1) 机构内部投诉处理应对机制

我行在网点悬挂了投诉电话，另有 0551-96596 客服电话接入金融消费者咨询类业务，此类路径投诉由我行运营管理部负责处理。另外，由银保监部门或人民银行转办的投诉则由我行合规监察部负责处理。金融消费者投诉后，我行工作人员会第一时间联系客户及具体经办人员核实投诉真伪，在查证后如确属经办人员责任的，将视情节轻重对经办人员及所在机构处以通报批评、罚款以及绩效扣分，并妥善解决金融消费者投诉事项。

### (2) 投诉处理、统计、分析及改进情况等

我行每月定期报送投诉报表，并及时对投诉情况台帐进行分析，统计投诉类型及占比，根据实际情况确定改进措施。

#### 4.本年度重点问题发生情况及说明

2020 年，本行累计投诉 37 笔，其中无效投诉 3 笔（1 笔为投诉西安银行误投诉本行，1 笔为客户逾期银行投诉错误，1 笔为投诉人信息核查错误），有效投诉 34 笔，内容涉及存贷款业务、员工沟通等各个方面。对投诉事项均向客户进行核实解释，并给出处理结果，客户较为满意。

### 三、有待改进之处

从原因分析，本行消保投诉工作还有待提高：

一是思想意识有待提高，存在割裂的本位思想。随着本行业务范围、品种和规模的不断扩大，新业务的不断开展，部分业务人员和管理部门人员缺乏全局观念，仅考虑某块局部工作，未能通盘考虑拓展业务、内部管理中可能涉及的外

部客户关系，导致与客户沟通时有推诿思想。

二是系统建设有待加强。此点主要是 2020 年上线了 AI 房抵贷业务，系统建设有个完善过程，在此过程中，客户感觉使用界面不够友好，刚刚上线的初期出现了客户投诉情况。后期，随着系统的完善，此类投诉逐渐变少。

三是业务培训和部门管理有待加强。投诉是表象，背后反映的是业务培训和部门管理的薄弱。如，在业务办理中，部分客户经理对本行业务不够精通、系统操作不熟悉，客户听讲过程中存在误解和失去耐心，导致投诉本行业务人员态度恶劣的情况。

#### 四、下一步工作计划

（一）完善消费者权益保护工作流程，有效解决金融消费者纠纷。我行将进一步完善消费者权益保护工作机制，落实消费者权益保护工作部门和人员的工作职责，完善消费者权益保护工作流程，践行保护金融消费者合法权益的责任，维护公平、公正的市场环境，在金融消费者权益保护工作中坚持以人为本、服务至上，依法维护金融消费者的合法权益。

（二）进一步加大消费者权益保护宣传工作力度，增强金融消费者对自身权益的重视。要求全行上下每一位员工都加入到金融消费者权益保护宣传工作的行列中来，通过网点宣传、现场设点、发放宣传手册等多样形式，为金融消费者普及消费知识。同时，特别要求前台人员提高金融消费者保护意识，增强服务理念，提高服务水平，从源头上减少消费者投诉。

(三) 加强员工行为管理, 减少不规范行为引发的投诉。一是分层分类对全行不同业务板块员工开展行为准则考试, 增强规范性行为意识和能力; 二是强化违规行为问责处罚, 保持高压态势, 持续净化全行内部环境; 三是加强对柜面人员管理, 减少柜面操作投诉, 提升本行窗口形象。

(四) 加强培训工作, 提高员工沟通、协调帮助客户解决问题的能力。会同有关部门, 优化培训工作, 提高员工业务能力和沟通技巧。

(五) 强化系统测试, 防止因系统 BUG 引发客户不满。  
特此报告。

安徽新安银行股份有限公司

2021 年 3 月 13 日