

# 安徽新安银行 2021 年度金融消保投诉工作 分析报告

2021 年，在董事会消保委及经营层领导下，本行认真践行保护金融消费者合法权益的责任，切实维护金融消费者合法权益，年度消保专项评级得分较上年大幅提高，连升 3 档。现具体通报如下：

## 一、整体情况

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；监事会对高管层开展的消保重点工作进行有效监督。

### （一）董事会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，定期向董事会提交有关报告。并于 2021 年 5 月第一次董事会消保委员会会议通过了成立经营层消保领导小组的议案。截至 2021 年底，新安银行董事会消保委员会累计召开 4 次，累计审议议题 17 项。

### （二）高管层履职情况

2021 年度，本行成立安徽新安银行消保工作领导小组（新银〔2021〕125 号），拟定了年度消保计划方案和任务。经营层消保领导小组累计召开 3 次会议，累计审议议题 5 项。

### （三）监事会针对重要消保事项有效监督

2021 年，本行监事会通过列席会议、审阅议题等方式对高管层开展的消保重点工作进行有效监督。如，2021 年第二届监事会第十二次会议审阅了本行消保、案防重点制度文件及报告，并提出意见建议。2021 年 12 月份，列席了第四次董事会消保委员会会议。

## 二、消保主要工作开展情况

### （一）制定消保工作总体规划，从源头明确工作方向

2021 年度，本行按照监管要求，在 4 月底就已经拟定了《安徽新安银行消费者权益保护工作总体规划（2021～2025）》，2021 年 5 月份经行务会通过，8 月 3 日经报送董事会审议通过后正式发文（新银〔2021〕195 号）。

### （二）补充了十多项制度，健全消保内控制度

2021 年度，本行加大了制度梳理，按照查缺补漏的原则对照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号）《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银保监会令〔2021〕第 3 号）和《中国银保监会关于印发银行保险机构消费者权益保护监管评价办法的通知》（银保监发〔2021〕24 号）等规章制度，补充完善了 10 多项消保专项制度。具体包括《安徽新安银行金融营销宣传行为管理暂行办法》（新银〔2021〕129 号）、《安

徽新安银行金融知识普及和金融消费者教育工作管理办法》（新银〔2021〕130号）、《安徽新安银行金融消费者权益保护内部监督和责任追究制度》（新银〔2021〕131号）、《安徽新安银行金融消费者权益保护应急管理暂行办法》（新银〔2021〕187号），《安徽新安银行金融消费者风险等级评估管理暂行办法》（新银〔2021〕188号）、《安徽新安银行客户个人金融信息安全保护管理暂行办法》（新银〔2021〕189号）、《安徽新安银行金融产品和服务信息披露管理暂行办法》（新银〔2021〕190号）、《安徽新安银行客户投诉管理暂行办法》（新银〔2021〕238号）、《安徽新安银行合规条线（法律、案防、消保）应急管理暂行办法》（新银〔2021〕271号）、《安徽新安银行金融消费者权益保护工作考核评价管理暂行办法》（新银〔2021〕272号）等十项制度，为本行金融消费者权益保护工作奠定了良好的制度基础。

（三）在经营层成立消保领导小组，健全了消费者权益保护体制机制安排

本行消费者权益保护工作牵头部门为合规监察部，部门负责人统筹指导消保工作，另2021年5月合规部新入职1人，具体经办全行金融消保及客户投诉的协调、督促等工作。同时，印发《关于设立安徽新安银行消保工作领导小组的通知》（新银〔2021〕125号），确立了各部门负责人为本部门消保联络员，主要是做好本部门消保事项办理。

（四）增加了培训力度，金融消费者教育培训覆盖中高

级管理人员、新入职人员

2021 年度，本行确保消保宣传等费用充足，加大了消保培训，涵盖了高级管理层和部门负责人以及不同员工。其中，2021 年上半年，开展了消保主要监管政策培训，8 月份进行了“商业银行金融消费权益保护的实务与案例”的全员培训，涉及全行各个层面。11 月份，本行购买了 2021 银行保险机构消费者权益保护专题培训课程，并陆续开展了培训。12 月份，在第 12 期新员工培训中，增加了金融消费者保护专题培训内容。

**（五）完善了格式合同，以显著方式提醒消费者注意与自身利益有重大利害关系的内容**

2021 年以来，本行陆续整理存量合同模板，目前已经将个人借款合同模板中涉及消费者保护方面的条款进行了显著提示，并上传至本行业务系统中。

**（六）设置了专门的金融投诉调解场所，规范投诉处理**

2021 年初，合规监察部提交了在本行一楼设置专门的投诉调解室的需求；并陆续拟定了 4 份上墙宣传材料。2021 年 3 月份，在行政管理部协助下，完成投诉调解室的布置。目前，本行投诉接待均在投诉调解室内进行。

**（七）做好三大渠道宣传，加强金融金融消费者教育**

本行制定了《2021 年安徽新安银行消费者教育与金融知识普及工作计划》，针对“3 月、6 月、9 月”重点时段，开展形式多样的消费者保护宣传。一是做好网点阵地宣传。2021 年，结合“3.15”特殊时段和 6-9 月集中宣传月，在营

业部集中开展金融知识普及、防范和处置非法集资、金融标准质量月、扫黑除恶和反恐宣教、宪法日等主题宣传教育活动。二是做好网上宣传。2021年，本行在官网官微发布专题宣传稿件20余则，提升金融消费者自身的金融知识素养和风险防范意识。三是做好社区宣传。2021年，在祥源社区等地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非法集资和人民币防骗小知识。主动为老年人宣传了防范电信诈骗、假币识别、非法集资、自助设备使用等与群众生活息息相关的金融知识。

### **三、投诉处理及数据报送情况**

#### **（一）机构内部投诉处理应对机制**

本行在网点悬挂了投诉电话，另0551-96596客服电话嵌入金融消费者咨询类业务，此类路径投诉由本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本行合规监察部负责处理。金融消费者投诉后，本行工作人员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部门处以通报批评、罚款，妥善解决金融消费者投诉事项。

#### **（二）投诉统计分析及报送情况**

本行每月10日前准时报送投诉月度报表，及时对投诉情况台账进行分析，统计投诉类型及占比，根据实际情况确定改进措施。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。

#### **（三）本年度重点问题发生情况及说明**

2021年，本行累计投诉114笔，其中无效投诉8笔（1笔为投诉西安银行误投诉本行，5笔为卖家非本行客户投诉，2笔非本行业务范围投诉分别为代办税务代扣和360平台合作业务），有效投诉106笔，内容涉及平台提现、提前还款、逾期征信、服务态度等各个方面。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。

#### 四、下一步工作计划

（一）完善消费者权益保护工作问责机制，更加有效地解决金融消费者纠纷。进一步落实消费者权益保护各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。通过网点宣传、现场设点、发放宣传手册、官网官微等多样形式为金融消费者普及金融知识。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，提高员工业务沟通、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，防止因系统原因引发客户投诉。

安徽新安银行股份有限公司

2022年2月9日