

# 海门农商银行 2025 年度金融消费者 权益保护工作情况的报告

2025 年，我行在监管部门及江苏农商联合银行的指导下，坚守“金融为民”初心使命，以规范经营行为为抓手，以健全权益保护机制为核心，持续优化服务管理、精简业务流程、创新产品服务模式，深入开展金融知识普及宣传，畅通消费者投诉反馈渠道、提升诉求处置质效，全方位推进金融消费者权益保护各项工作落地见效，实现了该项工作的稳步提质、持续向好。现将有关情况报告如下：

## 一、2025 年度金融消费权益保护工作情况

### （一）完善消保制度体系

一是完善消保内控制度。修订《海门农商银行机关部门设置及职能分工方案》《海门农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》，明确将金融消费者权益保护牵头部门由办公室调整为合规管理部，由其统筹组织、牵头落实各项消保工作。此举旨在推动消保审查合规前置，由合规管理部对消保合规风险实施更独立、严格的源头把控，提升审查效能，强化“源头治理”；同时要求机关各职能部门结合业务实际，定期梳理消保工作难点与风险点，主动向牵头部门合规管理部提出优化建议，共同推动消保工作提质完善。

二是健全消保组织体制。对照金融消保组织体制建设方面的要求，本行制定了金融消费者权益保护工作新三年规划（2025 年—2027 年）。由金融消费者权益保护牵头部门定期向董事会汇报金融消保工作整体开展情况，通过行务会

向高级管理层呈报日常消保重点工作，并依托消费者权益保护与关联交易控制委员会，审议消保工作年度总结及工作计划；同时联合运营管理部、办公室、普惠金融部、电子银行部等部门协同推进各项消保工作，督促指导支行开展好消费者权益保护工作。

**三是严格消保考核评价。**本行制定《海门农商银行 2025 年度绩效考核管理办法》，并将金融消保工作纳入考核体系，既针对消保牵头部门设置考核评价要求，也对各部门、支行的消保工作实施专项考核。在投诉相关考核中，金融消费者权益保护牵头部门每月结合业务合规性、客户满意度、投诉处理及时率与合格率等综合指标，对支行消保工作执行情况、满意度进行考核打分；每季度对部门消保工作开展同类考核打分。

## **（二）突出行为规范，保障消费者合法权益**

**一是严格管控客户风险。**本行着力强化代理理财产品风险评估分级管理，结合监管要求、市场实际及行业变化，科学合理划分金融产品和服务风险等级，其中代理理财产品搭建了风险评级内评流程，保险产品则实施分类分级管控。同时，依据内部管理要求，对客户风险评估的频次、评估时点、评估有效期等进行严格管控，并根据产品和服务特性精准评估其对金融消费者的适合度；针对低风险承受等级的金融消费者购买超自身风险等级产品的情况，会及时采取提醒措施以降低客户风险，且系统配套设置了风险评估越位限制提醒、产品销售前告知义务等保障举措，进一步筑牢投资者保护防线。

**二是保障客户服务需求。**本行多维度落实特殊群体金融服务保障，依法维护金融消费者受尊重权利：研发适老化金融产品与服务，推进互联网应用适老化改造、优化相关服务功能及推广智能服务；建立残障人士专属服务规范，配套无障碍设施与优化大堂服务；为特殊群体保留柜面人工、热线人工等传统服务方式，同时推出并积极宣传“为民办实事”惠民举措；全过程尊重消费者真实意愿，杜绝出现擅自代理金融消费者办理业务，擅自修改金融消费者的业务指令，强制搭售其他产品或者服务等现象，让客户在文明服务中享受尊重。

**三是提升金融服务水平。**本行运营管理部通过柜面月月查活动，聚焦内控管理与人民币收支两条线强化重点检查；合规管理部运用系统模型加强员工异常行为监督；审计部在支行审计工作中重点排查员工代客操作风险；办公室对投诉中发现的疑似侵害消费者权益行为严肃问责，各部门凝聚工作合力，切实将消费者权益保护落到实处；同时，我行通过建立自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件金融服务应对机制及可操作应急预案，按要求开展演练，在突发事件发生时能及时有效启动预案，保障基本金融服务的安全性和连续性。

**四是强化内部教育培训。**为进一步加强全行员工包括中高级管理层的消保知识储备与实操能力，本行在 2025 年分层分类组织 3 次消保专项培训，覆盖全员及核心岗位骨干。分别为面向全员开展的金融消费者权益保护管理工作培训、消保与投诉专题培训；针对银行柜面运营主管专题开设的线

下投诉处理技能及案例分析培训，由省聘内训师现场授课指导实操，提升了全员消保处理能力和水平。

### **（三）履行社会责任，扎实推进营销宣传**

一是规范营销宣传行为。制定《海门农商银行营销宣传管理办法》《海门农商银行净值型理财产品代销业务管理办法》《海门农商银行代理保险业务管理办法》《海门农商银行金融产品和服务信息披露及查询管理办法》等制度，建立起权责清晰、流程规范的营销宣传管理机制，明确各部门职责分工与行为准则。营销宣传方面，使用经合规审查的推介材料与销售文件，杜绝片面、夸大、虚假陈述等不当营销宣传行为；产品信息披露覆盖售前、售中、售后各环节，披露内容包含产品基本信息、风险、收费及合同主要条款，采用通俗易懂的语言和规范格式，保障消费者充分了解产品特点与风险。确保本行开展的各项营销活动符合监管规定，践行我行社会职责，维护稳定和谐的社会环境。

二是积极推进消保宣传。本行严格落实监管要求，紧扣“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“5·15全国投资者保护宣传日”、9月金融教育宣传周等重要节点，结合“金融知识万里行”系列活动部署，聚焦“涉老非法金融”“守护钱袋子”“防范非法贷款中介”等重点主题，通过组织专题培训、定点宣讲、现场答疑等形式，面向基层群众普及金融知识，解读国家惠农政策与普惠金融相关内容，助力提升群众金融素养。同时，整合官网、微信公众号、网点电视、门头LED屏等线上线下自有宣传渠道，多维度、广覆盖开展金融教育宣传，切实帮助金融消费者增强风险防范意识

与依法维权能力，持续推动构建和谐稳定的金融消费环境。

**三是提升普惠金融获得。**高度重视金融消费者需求的多元性与差异性，开发“农垦兴农贷”“农机贷”等贴合消费者需求的产品，提升消费者金融可获性，开展“惠企金融”“惠民金融”专项活动，为消费者提供一揽子金融服务。加强对客户的走访营销，将好产品好服务第一时间送到客户身边。完善了“四贷”服务机制，提升支农支小服务质量，形成了专属产品、专享政策等“四专”机制，拓展服务的广度和深度，推进普惠金融落地生根。

#### **（四）强化纠纷化解，抓牢投诉应急处置**

为充分保障消费者权益，提高金融服务质效，我行畅通投诉渠道，建立投诉处理台账，不断优化投诉管理机制。

**一是畅通平台投诉渠道。**构建了江苏农商联合银行96008客服热线、区12345服务热线，微信平台、银保监12378、银保信投诉系统以及本行投诉专属部门等多途径监督的投诉渠道，在全行各营业网点醒目位置和官网公示金融消费者投诉流程、投诉方式、举报监督电话、摆放客户意见簿等各种方式，同步建立标准化金融消费者投诉处理台账，确保诉求渠道畅通可溯。

**二是提升投诉处理能力。**强化对全行客户投诉处理工作的全程跟踪、动态监督和量化考评，每半年开展投诉分类梳理与统计分析，精准定位高频问题与改进方向；针对疑难复杂投诉，启动多部门协同的多元化解机制，在合法合规前提下高效推进沟通处置，确保消费纠纷及时化解。

**三是推进多元化解。**为切实维护金融消费者合法权益、

防范化解金融领域风险，我行与区法院深化协作，健全金融纠纷多元化解机制，通过诉调联动模式强化金融类纠纷诉源治理，精准回应并高效处置金融纠纷案件中的新问题、新情况，提升纠纷化解的专业性与实效性。

## 二、存在不足

**一是相关制度还需进一步完善。**当前金融消费领域不断涌现新情况、新问题，对消保工作提出更高要求。我行需进一步拓展消保覆盖范围，紧扣工作核心重点，细化规范各业务操作流程，迭代完善消保相关规章制度，推动金融消费者权益保护工作与我行高质量发展同频共振、协同提升。**二是员工消保专业能力仍有提升空间。**我行虽已建立常态化消保培训机制，但部分员工在消保新规解读、复杂业务场景风险识别、投诉全流程处置技巧等核心专业知识上掌握不够扎实，在主动向消费者开展维权引导、提前预判并防控业务环节消保风险等实操能力上存在短板，需进一步构建全周期、精准化的消保培训赋能机制，全面提升全员消保专业素养与合规履职能力。

## 三、2026 年度工作计划

2026 年，我行将始终以维护金融消费者合法权益为核心出发点和根本落脚点，持续健全消保工作机制，稳步推进消费者权益保护各项工作走深走实：

**（一）聚焦权益保护核心，提质增效金融服务。**持续强化全员消保教育培训，深化员工维护金融消费者权益的责任意识与服务理念，全面提升金融服务的专业性与便民性。从践行企业社会责任、实现高质量发展的战略高度，切实重视

金融消费者权益保护工作，以规范化服务流程、人性化服务举措，让消费者享受到更优质、更安心的金融服务体验。

**（二）强化机制建设，构建全流程闭环管理。**一是健全消费者权益保护管理组织架构，推动风险防范关口前移，在新业务、新产品、新服务的准入审核阶段，严格开展消费者适当性评估，从源头规避消保风险；二是优化多元投诉处理机制，加强消保部门与外部调解机构、各业务条线的协同联动，畅通沟通处置渠道，提升金融纠纷化解的效率与质量。

**（三）加大宣传赋能力度，实现精准全面覆盖。**进一步加大金融消费者权益知识宣传教育投入，严格落实宣传教育工作计划，构建常态化、广覆盖的宣传格局。以营业网点为核心阵地，辐射村镇、企业、学校等重点场景，不断拓展线上线下宣传渠道；针对不同消费群体的特征、金融需求及知识薄弱点，制定差异化宣传重点与方案，开展精准化、个性化宣传教育，确保宣传覆盖无死角、知识普及有实效。

江苏海门农村商业银行股份有限公司

2025年12月12日