

如东农商银行 2025 年度 消费者权益保护工作报告

2025 年，江苏如东农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）深入贯彻国家金融政策导向，严格对标《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等监管要求，在总行党委的正确指导和大力支持下，系统性推进金融消费者权益保护（以下简称“消保”）体系建设。秉持“如一金融”的服务理念，全面提升服务规范性、透明度与普惠性，切实维护消费者合法权益，助力构建和谐金融生态。现将本年度消费者权益保护工作情况报告如下：

一、本年度消费者权益保护工作开展情况

（一）强化基础管理，持续深化制度体系建设

1. 强化组织领导。调整消费者权益保护工作委员会，明确各部门职责分工，形成“一把手”负总责、分管领导具体抓、各部门协同推进的工作格局。

2. 落实审查机制。为保障金融消费者主体权益，本行严格执行事前审查机制，在新产品、新业务落地实施前，循例对产品和服务中是否存在侵犯消费者权益进行审核。2025 年，本行对“民营信用贷”“建筑企业转贷资金”“恒信贷”等四款新产品进行消费者权益保护审查，未发现可能损害金融消费者合法权益的问题。

3. 加强队伍建设。将全员消保培训纳入年度培训计划。一是 2025 年度开展《银行消费者权益保护专题培训》《消费者权益保护管理工作培训》线上专题培训，覆盖全行在职员

工，覆盖率达 100%，参与率达 89.67%；二是开展线下消保培训 4 次，针对不同岗位、投诉内容提出针对性举措，通过情景模拟形式巩固学习成果，提升服务水平及投诉化解能力。

（二）加强宣传教育，普及金融消保宣传知识

一是集中专项宣传。本行以践行社会责任为己任，积极响应监管部门号召，组织开展“315 宣传周”“金融知识进万家”“金融教育宣传周”“防范非法集资”等各项金融知识宣教活动，打造“七进入”+场景化宣教模式。重点关注当下金融热点难点，自主开展不法贷款中介宣传活动，切实保护消费者权益，维护金融秩序稳定。2025 年共开展集中金融宣教活动 100 余场，覆盖辖内各乡镇街道，活动触及消费者 8.4 万人次。

二是常态化宣传教育。本行借助 LED 显示屏、网点广告机、官方网站等发布相关宣传内容，并定期在公众号发布以案说险、打击不法贷款中介、反诈宣传等风险提示，切实帮助消费者提升风险防范意识和依法维权意识，推动构建和谐稳定的金融消费环境。

三是精准群体施策。本行针对不同群体开展针对性宣教工作。针对老年人、学生等特殊群体制定专项宣传计划，例如针对学生群体，开展了“守护青春钱袋子”活动，向学生普及金融基础知识，帮助他们树立正确的消费观和理财观。

四是提升意识修养。本行针对全行在职员工组织开展 2025 消费者权益保护培训，重点针对《消费者权益保护工作热点与政策解读》《消费者权益保护实践重点与典型案例分析》进行讲解，进一步明确消费者权益保护工作热点与政策，牢固树立员工消费者权益保护理念，建立健全金融消费权益保护工作的全流程管控机制，保障各项

业务合规、健康、持续开展。

（三）加强流程管控，规范业务产品经营行为

一是为规范产品营销行为，对面向消费者提供的金融产品或者服务，在设计开发、定价管理、协议制订、营销宣传等就可能影响消费者的政策、制度、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，2025 年我行对各部门提交的产品管理办法、操作流程、营销方案、宣传文本等开展消保审查 131 次，剔除“无意见”的消保审查意见，消保部门提出审查意见共计 8 条，经办部门均有采纳，采纳率率达 100%；二是加强日常监督检查。我行不定期开展消费者权益保护检查工作，对网点是否存在夸大或者片面宣传产品利益、营业厅内摆放不合规宣传材料、是否按要求积极开展消费者权益保护宣传、网点是否公布投诉热线及投诉流程等进行重点检查，对发现的问题按照立行立改原则进行整改，进一步提升了我行金融服务质量和水平；三是客户在我行办理线上、线下业务时，通过提供纸质、电子等形式的格式文本，适当提醒或告知消费者使用消费者金融信息的目的、方式、类别、内容，以及提供消费者金融信息可能存在风险等内容，便于消费者作出判断。

（四）聚焦重点领域，确保业务合规有序

2025 年，本行按照监管要求开展多项专项整治和排查，包括担保贷款专项排查、涉老涉非问题专项整治、个人信息保护飞行检查、代销业务专项检查等。通过各领域自查自纠，进一步发现本行在消保各项领域存在的不足，及时掐灭风险苗头，保障各项业务合规开展，全面保障金融消费者合法权

益。本行将进一步建立“排查-整改-问责-教育”四步管理流程，针对相关人员进行进一步问责处理。

（五）加强投诉管理，提升纠纷化解处理质效

1. 投诉全景分析

2025 年，我行共受理各类咨询、求助、投诉 712 件。其中投诉 161 件（含重复件和无效件 43 件），包括客服中心交办 25 件、国家金融监督管理总局系统转办 68 件、金融消费者保护服务平台转办 25 件、12345 热线转办 34 件、江苏监管管理系统转办 2 件、国家信访局转办 7 件。

投诉问题主要涉及贷款逾期协商还款、账户管控、房贷提前还款、更换社保卡、信用卡逾期办理分期还款等问题，投诉原因主要在于金融消费者对本行现行管理制度、业务规则与流程等不理解。

（1）按业务渠道分类

按业务渠道分类，前台业务渠道投诉 134 件，占客户投诉总量的 83.23%；中、后台业务渠道投诉 27 件，占客户投诉总量的 16.77%。前台业务渠道中客户投诉最多的两种业务渠道分别是营业现场，共 100 件，占客户投诉总量的 62.11%；自有电子渠道，共 18 件，占客户投诉总量的 11.18%。

投诉业务渠道分布相关数据见下图：

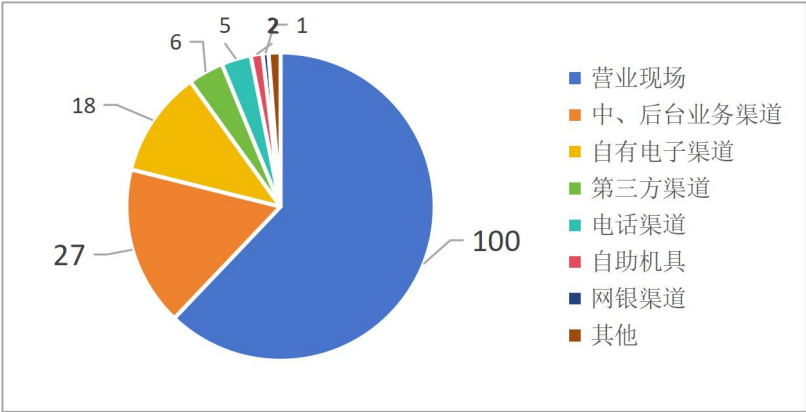


表 1：投诉业务渠道分布

(2) 按业务类别分类

客户投诉较多的业务类别主要是贷款业务类 56 件，占客户投诉量的 34.78%；银行卡业务类 44 件，占客户投诉量的 27.33%；人民币储蓄类 17 件，占客户投诉量的 10.56%。

投诉业务类别分布相关数据见下图：

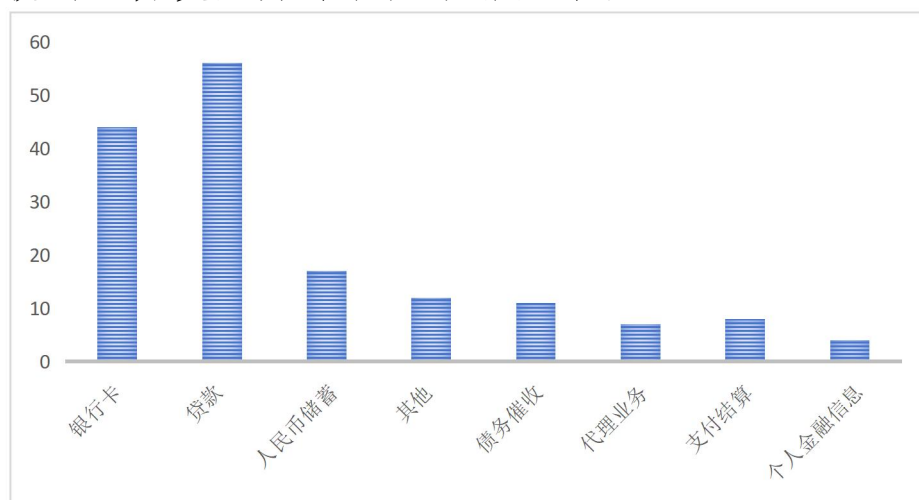


表 2：投诉业务类别分布情况

(3) 按投诉原因分类

按投诉原因分类，前三名分别是：因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 86 件，占客户投诉总量的 53.42%；因债务催收方式和手段引起的投诉 23 件，占客户投诉总量的 14.29%；因服务态度及服务质量引起的投诉 21 件，占客户投诉总量的 13.04%。

投诉原因分布相关数据见下图：

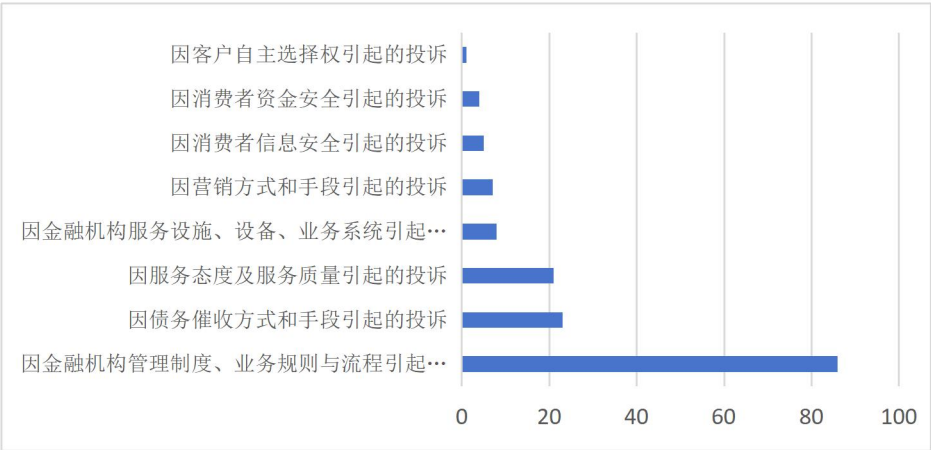


表 3：投诉原因分布情况

2. 管理效能提升

(1) 制度建设与完善

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法规，修订完善《江苏如东农村商业银行股份有限公司消费者权益保护管理办法》，进一步明确投诉处理责任部门、处理流程与责任追究机制等。

(2) 组织架构与考核

调整审计与消费者权益保护委员会，单独设立消费者权益保护委员会，由合规管理部牵头，各业务条线、各网点设消保联络员 71 名，形成“横向到边、纵向到底”的治理网络。将消保工作纳入综合绩效考核，权重提升至 15%，考核指标涵盖投诉处理、消保审查、教育宣传等维度。

(3) 培训与文化宣导

面向消保专兼职人员及基层业务人员，组织专题培训 2 场，重点提升投诉处理技巧与法律法规应用能力。定期汇编典型案例及投诉情况分析，通过合规专刊在全行范围内进行通报学习，引导员工举一反三，提升服务敏感性和投诉预防意识。

二、2025 年消费者权益保护工作存在的主要问题

本行在金融消费者权益保护工作上虽然取得一定成绩，但距离监管部门以及自身高质量发展的要求还存在一定的差距。一是相关职能部门虽然建立了营销宣传管理办法，从制度层面建立了金融消费权益保护事中管控机制，但对营销宣传行为的实际监测和管控还不到位。二是纠纷多元化解机制还需完善，与第三方调解机构沟通不足，纠纷处理仍以传统方式为主，无法有效应对当前投诉增速快、增量大现状。三是条线自查自纠工作有待加强，个别部门在收到重复投诉举报后，未能积极组织自查工作，忽略投诉背后可能存在的产品、流程、人员管理等问题，未能从源头上及时纠正投诉原因，导致同类问题重复投诉。

三、2026 年消费者权益保护工作计划

（一）完善消费者权益保护制度体系，按照监管要求及市场变化及时完善相关制度，保持制度的完备性和有效性，确保消保工作有章可循、有规可依。同时进一步细分岗位设置、职责，确保各职能部门、各岗位职责明晰，工作落实、落细。

（二）加大检查力度，督促各部门加大自查力度，对照监管评价 7 项要素，对本条线涉及消费者权益的各项规章制度和执行情况进行自查自纠。合规管理部及审计稽核部提高抽检的频次和覆盖面，落实监管规定和行内制度，提高制度执行质效。

（三）完善内部考核制度，强化消费者权益保护内部考核管理，严格执行考核办法，定期对部室、支行实施考核管

理工作。对消费者权益保护工作的开展实施监督促进，将考核评价与检查相结合，推动金融消费者权益保护工作有效开展。

（四）继续抓好投诉处理工作，实行客户投诉溯源管理，多维度进行客户投诉分析，重点关注重复投诉和群体投诉事件，努力提升客户满意度。一是要重视客户投诉，从自身管理角度查找原因，采取有效措施进行整改，从源头减少客户不满和投诉。二是畅通投诉反馈机制，实现后台向业务部门反向传导，从产品、制度、流程、员工管理等多角度查找问题并解决问题。三是抓好员工培训，不断提升员工职业素质和服务水平，特别是涉及投诉较多的岗位要加大培训频次。四是积极运用调解机制化解金融纠纷，避免累诉及不必要的司法资源浪费。

（五）持续开展金融知识宣教工作，以服务客户为初心，以提升客户风险防范能力为己任，以“普及金融知识万里行”等主题活动为契机，切实履行本土银行的责任与担当。同时将继续加大金融知识宣传力度，特别是针对老年人、学生等特殊群体，开展有针对性的宣传活动，创新宣教形式，提高消费者接受程度，帮助消费者提升金融素养和风险防范能力。

消费者权益保护工作是一项长期而艰巨的任务，本行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念，不断完善消费者权益保护工作机制，提升金融服务水平，为消费者提供更加安全、便捷、优质的金融服务，为构建和谐、稳定的金融环境贡献力量。

