

周宁刺桐红村镇银行消费者权益保护委员会 2025 年度工作报告及 2026 年工作计划

2025 年，我行消费者权益保护委员会认真贯彻监管部门的工作要求，高度重视消保投诉事件，严格落实《周宁刺桐红村镇银行消费者投诉处理管理办法》及《周宁刺桐红村镇银行金融消费者权益保护投诉首问负责制管理办法》相关规定，对消费者投诉件及时开展调查，厘清事实，做好纠纷化解工作。现将 2025 年工作总结及 2026 年工作思路汇报如下：

一、消保投诉基本情况

2025 年以来，我行认真贯彻监管部门的工作要求，高度重视消保投诉事件，严格落实《周宁刺桐红村镇银行客户投诉管理暂行办法》及《周宁刺桐红村镇银行金融消费者权益保护投诉首问负责制管理办法》相关规定，对消费者投诉件及时开展调查，厘清事实，做好纠纷化解工作，以下是 2025 年度投诉情况：

2025 年以来，我行累计受理投诉 0 件，由监管渠道转办投诉件 0 件，96336 转办投诉件 0 件。办结 0 件，办结率 0%，其中：

按业务类别分：储蓄类 0 件，贷款类 0 件，银行卡类 0 件，自管理财类 0 件，支付结算类 0 件，人民币管理类 0 件，个人金融信息类 0 件，债务催收类 0 件，其他类 0 件。

按原因分类：投诉主要是因信贷业务引起的投诉，客户反映在该行办理贷款时，该行告知因来电人在法院有案件记录（来电人为原告），无法办理贷款，来电人表示本人征信



无任何问题，认为银行给出的理由不合理，对此不满，要求投诉。

二、消费者权益保护工作开展情况

1. 公司治理

我行高度重视金融消费者权益保护工作，将金融消费者权益保护工作纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中。成立了“周宁刺桐红村镇银行消费者权益保护工作委员会”并制定了议事规则，成员中明确了以执行董事为主任，高管和各部门负责人为委员，负责消费者权益保护工作的组织推动和监督检查。我行监事列席执行董事会议听取、监督并定期审阅消保工作开展情况。我行指定一名副行长分管消保工作，推动高级管理层为消保工作提供支持和保障。

我行制定了《周宁刺桐红村镇银行有限公司 2025-2027 年战略发展规划》、《周宁刺桐红村镇银行 2025 年度金融消费者权益保护工作计划》等文件都将消费者权益保护工作纳入本行平常经营计划中，深化金融消费者教育工作，提高金融消费者的金融素质水平，引导金融消费者树立正确的金融消费理念和风险防范意识。

我行监事会能够对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督，共有二次监事会会议议程中含有消费者权益保护相关内容，列席四次对董事会、高级管理层开展消保工作履职情况进行监督，听取消保重要工作专项报告并同时列席评价年度内四次协调会。

2. 组织架构

我行成立了“周宁刺桐红村镇银行消费者权益保护工作委员会”并制定了议事规则。明确规定综合管理部为金融消

费者权益保护工作牵头部门，指定一名员工为消保专职人员。明确规定部门及人员职责，部门职责能体现独立开展本机构金融消费权益保护工作和督促其他相关职能部门依法、依规履行金融消费权益保护工作相关职责和义务的地位。消保牵头部门在日常工作中能组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作。

我行制定了《周宁刺桐红村镇银行有限公司金融消费者信息保护工作管理办法》和《周宁刺桐红村镇银行金融消费者权益保护工作实施细则(暂行)》，工作管理办法中建立金融消费权益保护职能部门工作组织架构、运行机制以及相关职能部门协调配合机制、工作制度、岗位职责机制，明确了各部门在消费者权益保护工作中的职责。

评价年度内，本行由执行董事主持召开了四次部门工作协调会议，制定了《周宁刺桐红村镇银行职能部门消费者权益保护工作考核评价管理办法》，充分保障了各部门之间的横向信息共享以及工作协调配合机制。

3. 制度体系与工作机制

我行已制定较为完善的消费者权益保护制度体系，制定了《周宁刺桐红村镇银行金融消费者权益保护工作实施细则》、《周宁刺桐红村镇银行金融纠纷多元化解工作管理办法》、《周宁刺桐红村镇银行消费者权益保护工作质量考核评价管理暂行办法》、《周宁刺桐红村镇银行合规审查工作实施细则》、《周宁刺桐红村镇银行职能部门消费者权益保护工作考核评价管理办法》、《周宁刺桐红村镇银行消保专项审计制度》、《周宁刺桐红村镇银行消费投诉处理管理办法》、《周宁刺桐红村镇银行非涉密移动介质使用管理暂行

办法》、《周宁刺桐红村镇银行金融产品和服务信息披露、查询管理办法》、《周宁刺桐红村镇银行对外发布信息管理办法》、《周宁刺桐红村镇银行服务价格信息披露制度》等，完善了个人金融信息保护机制、金融产品和服务信息披露机制、金融消费者投诉受理、处理机制、金融消费纠纷重大事件应急机制。

我行已建立消保审查机制，制定了《周宁刺桐红村镇银行消费者权益保护审查管理暂行办法》，2025 年新增金融产品做到消费者权益保护审查全覆盖，将消保审查纳入机构风险管理，本行 2025 年度全面风险管理情况的报告，将消保审查纳入机构风险管理或内部控制，确保风控关口前移。我行目前业务结构较为单一，仅为存款及贷款业务，暂无信用卡、代销产品、理财业务、保险代理业务等，合作机构仅与宁德市国有融资再担保有限公司、周宁县云上融资担保有限责任公司合作，《周宁刺桐红村镇银行信贷业务担保管理办法》（周宁村银〔2022〕35 号），第 2 页第三条、第 8 页第四节保证担保的设定、第 9 页第五节担保公司担保业务的规定，明确约定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，严格约束合作方的行为。

4. 内部员工培训

2025 年度我行合计开展 12 次（含发起行）消保相关培训，采取现场和远程视频培训方式，涵盖消保制度学习、消保投诉处理、安全保卫、内控合规、信息安全、数据安全、电信诈骗等内容，培训覆盖我行全体人员（参训人员覆盖中高级管理人员和基层业务人员），对投诉多发、风险较高的业务岗位人员适当提高培训频次。我行利用每周一晚上会议

时间开展各项培训以及参加主发起行组织的培训，有效提高工作人员消保知识与能力提升。推动消保工作常态化开展，促进工作人员消保知识与能力提升。

5. 内部审计

我行制定了《周宁刺桐红村镇银行消保专项审计制度》明确审计周期、审计要点、审计对象范围等内容；将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，并制定审计计划及审计方案，审计人员根据审计计划及方案开展审计工作，2025 年开展了关于 2025 年度消费者权益保护工作专项审计，针对审计及检查发现问题采取了有针对性的问责及整改等措施；同时我行还对消保工作开展日常监督检查，按月序时的抽查监控录像，查看柜面人员、客户经理等一线服务人员是否文明服务，对日常检查发现的问题督促相关人员及时整改；针对检查发现的问题形成台账，及时跟踪整改工作，对已完成整改的问题及时销号，未按要求整改的重新督促整改，直至该问题全面整改。

6. 服务质量

我行开业至今仅有一个营业网点，目前营业网点配套服务涵盖老年人金融服务、残障人士金融服务及外籍来华人员金融服务等方面。

老年人服务方面，我行高度重视适老化建设，制定了相关老年人服务的制度，全面推进网点软硬件设施的改造升级。在厅堂为老年人客户提供爱心座椅、老花镜、放大镜、轮椅、便民箱、饮水机等便民设备，安装了无障碍坡道，在公用卫生间安装紧急情况按铃；并在大堂设置老年人等候专区、老年人优先爱心窗口，提供老年人叫号优先服务，缩短老年人

办理业务的等候时间，提供优先、快捷的服务；优化业务办理系统，在风险可控的前提下为书写困难的老年人客户提供免签名服务；同时我行将手机银行及自助机具升级为大字版，方便老年人客户操作；另一方面，我行充分发挥“移动展业”服务优势，在保证合规的基础上，对高龄、重病等行动不便的老年客户，提供暖心式上门服务；对确实无法亲自办理的业务，通过委托办理等方式对客户进行延伸服务。

针对特殊群体及老年人群体，我行制定了《周宁刺桐红村镇银行营业网点特殊群体和适老化服务工作指引》，工作指引指出除了软硬件升级外，还有针对各类客户不便的情况，制定相应的上门服务等方案。同时省联社下发《福建农信集中作业业务操作规范》，其中明确指出存款人为残疾人时，柜面人员根据客户实际情况进行相对应的业务操作办理客户业务，满足客户业务需求。

针对外籍来华人员方面，我行在营业网点公示《境外人士便利化服务之个人账户开户指南》以及《境外来闽人员支付服务操作指南》，为境外来闽人士提供开户指引，并提供个人结算账户开户申请书英文版，方便境外来华人员办理业务；同时我行将自助机具升级为中英文提示版本、改造并加载上线业务系统及身份证阅读器，使其适配新版永居证，同时加强员工培训，提高业务办理能力。

三、教育宣传

1. 教育宣传总体安排

我行已建立常态化教育宣传机制，制定了《周宁刺桐红村镇银行金融知识宣传教育工作办法》，同时成立金融消费者红色星火宣传队，落实好我行年度教育宣传工作，并对全

年的教育宣传工作进行总结评价。同时我行能较好的将宣传教育活动纳入与消费者有关的经营业务全流程工作体系。

2. 集中教育宣传活动

我行全年累计开展线上宣传活动 37 次，阅读量 2085 人次，线下宣传累计开展 25 次，受众人群 1800 多人次，线下宣传主要包括：《2025 年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动》、《2025 年金融教育宣传周活动》、《2025 年银行业普及金融知识万里行活动》、《打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月活动》、《银行业普及金融知识万里行活动》、《2025 年全国“质量月”期间开展“金融标准 为民利企”主题活动》、《开展“全民反诈在行动”集中宣传月活动》、《培育和弘扬中国特色金融文化》、等，其中影响力突出的是我行在《金融知识科普讲座活动》中，我行员工进入校园，以授课的形势向学生普及金融知识，以生动的一对一问答加深学生的印象，增强学生的自我保护的意识。

3. 常态化消费者教育工作

一是我行目前仅有一个营业网点，营业网点开辟专区作为宣传主营阵地，进行常态化宣传。营业网点的液晶电视常年滚动播放金融知识、报刊杂志架常年摆放金融知识宣传折页、网点大门 LED 屏滚动播放各类金融知识宣传标语，营造常态化浓厚的金融知识宣传氛围，促进社会公众了解金融知识。二是利用线上平台宣传推广，提高宣传广度。我行目前有唯一线上微信公众号，该公众号作为我行线上普及金融知识的主要途径，对消费者开展以案说险等消费提示，深度普及金融知识，扩大受众面，进一步提高宣传实效。

四、下一步如何开展金融消保金融工作

一是借助主发起行力量不断完善本行各类制度，健全我行公司治理，将金融消费者权益保护工作做细、做实，建立长效可行的工作机制。二是完善金融产品推出时的审查机制，根据消费类别完善消费者需求分析、财务支付水平及风险承受能力评估。三是针对金融机构的人员开展相关业务知识、法律和法规的培训，确保一线人员能深入体会金融消费者权益保护的重要性，并主动带动此项工作长久和有效的开展。四是强化全体员工进行合规经营意识、风险意识和自我保护意识的教育，认真组织学习各项规章制度，严格按照操作规程办理业务，不断强化员工风险防范意识和消费者权益保护意识。五是加强对员工行为的监督管理，严格按照法律法规及监管规定，进一步提高信贷管理水平，强化信贷人员合规意识，对信贷业务进行定期检查，确保信贷业务健康、合规开展。

周宁刺桐红村镇银行股份有限公司

2026年4月26日

