

莆田农商银行2025年金融消费者权益保护工作报告

为进一步落实消保主体责任，紧紧围绕“以人民为中心”的发展思想，坚持“和合共生，义利并举”理念，我行全面推动消费者权益保护工作与公司治理、经营管理和业务流程深度融合，强化消保机制建设，规范金融服务行为，加强客户投诉管理，扩大公众宣传教育，提升消保队伍素质，切实保障消费者合法权益。现将2025年金融消费者权益保护工作情况报告如下：

一、工作开展情况

（一）聚焦消保履职能力提升，筑牢业务运行根基

1. 完善顶层设计。将消保工作深度融入公司治理评价、文化建设及经营发展战略，形成“高层引领、全员参与”的消保工作格局，消保工作与业务发展同部署、同推进，建立“董事会统筹决策、高管层牵头执行、专职部门归口管理、全业务条线落实”的四级体系，明确各层级的消费者权益保护工作职责和工作内容，推动消费者权益保护工作主动、有序开展。

2. 建立“大消保”联动机制。强化消保工作“一盘棋”布局，理顺权责划分，制定“大消保”联动工作机制，进一步落实信息披露、适当性管理、可回溯管理、个人信息保护、合作机构管控、投诉处理、纠纷化解、消保审查、消保培训、消保考核、消保审计等“大消保”联动机制的各项具体内容，严格落实消保主体责任，落实落细消保工作要求，提升消保

工作质效。

3. 落实年度工作规划。根据金融消费者权益保护工作规划和具体工作措施，各支行及部门严格对照，协同配合，将各项措施落到实处、取得实效。年度教育宣传计划与培训计划同步实施，通过多层次、多渠道的宣传教育活动提升消费者金融素养，通过系统化、常态化的内部培训强化全员消保意识与服务能力，全方位保障金融消费者的合法权益。

4. 强化消保事前审查。遵循“预防为先”的原则，将产品服务制度流程、营销宣传信息纳入消保审查，充分覆盖产品和服务的开发设计、定价管理、协议制定等环节消费者权益保护各项要求。2025 年已审查各项制度、宣传信息、合同及业务需求等 233 份。对审查提出的意见，均被采纳。通过消保审查，我行金融产品的信息透明度得到了显著提升，产品说明书、风险提示等文件更加规范、详细。

5. 强化考评指引。将消费者信息披露、适当性管理、销售行为可回溯、个人信息保护、合作机构管理、培训与考核、金融知识宣传教育、投诉处理及特殊消费者群体保护等消费者权益保护工作关键环节纳入绩效考核，以考核结果为导向，约束推动消保责任深度落地，助力全行消保工作从合规达标向主动提质升级。

6. 严格个人信息保护。完善客户信息保护管理制度、分级授权审批和内部控制措施，对消费者个人信息实施全流程分级分类管控，常态化开展信息安全风险排查，有效保障消费者个人信息安全。将客户信息保护内容纳入消费者权益保护、案件警示教育、信息科技安全培训的重要内容，开展相

关客户信息保护培训，进一步强化员工客户信息保护意识。

（二）以投诉治理为抓手，提升服务质效

1. 压实投诉处理主体责任。2025 年全行累计受理新增消费者投诉工单 427 件（剔除重复投诉），通过 12345 市政热线投诉并在规定时限内撤诉 27 件，实际新增有效投诉 400 件。对客户的投诉实行第一时间受理、第一时间核查、第一时间解决、第一时间反馈，着力解决消费者反映的急难愁盼。

2. 加强投诉溯源整改。按季度对投诉情况进行分析通报，对存在服务不到位、操作不规范等情况进行问责，对投诉高发问题提示条线部门加强业务管理。对投诉高发支行负责人进行谈话，责令梳理服务及业务管理中存在的漏洞，制定针对性整改措施。针对常见高发的投诉难点、痛点，由消保牵头部门与各条线部门协作查找关键点和不足点，共同剖析成因，深化源头治理，并适时发出消保合规意见书。对投诉难点、痛点进行解析，提出处理建议，列明具体的条款规定及依据，就投诉中涉及的相关业务知识及应对技巧进行针对性培训，并区分不同岗位开展投诉处理技巧培训，对投诉高发的支行靠前培训，切实提高网点投诉处置能力。

3. 推进纠纷多元化解。积极践行新时代“枫桥经验”，推进金融纠纷多元化解机制落地，将矛盾纠纷有效化解在萌芽、化解在基层。以线上线下融合的方式，畅通消费者沟通渠道，提高金融消费者权益保护质效。在莆田金融监管分局的指导推动下，在西天尾支行挂牌金融纠纷调解工作站，我行以调解工作站为依托，深化与莆田市消保中心、西天尾司

法所协作，构建协同联调模式，凝聚各方力量，形成纠纷化解的强大合力。

（三）强化统筹部署，压实金融“黑灰产”治理职责

1. **凝聚打击合力。**我行高度重视金融领域“黑灰产”治理工作，认真贯彻落实监管部门及省联社工作要求，坚持守土有责、守土尽责，主动作为，开展金融领域“黑灰产”治理及打击代理维权“黑灰产”工作，建立工作专班，明确职责分工、工作重点、工作步骤、工作措施，凝聚“三道防线”工作合力，共同打击金融“黑灰产”。

2. **明确工作方针。**坚持“以和促谈、以法促谈、以打促谈”的工作总方针，将打击非法代理维权“黑灰产”列为重要议题，层层布置、层层推进落实。各支行切实履行属地管理主体责任，本着“能谈尽谈、一户一策、多元化解”的原则进行处置非法代理维权诉求，协调外部单位介入协同打击“黑灰产”。组织人员对网络平台上发布关于“黑灰产”虚假不良信息进行举报。

（四）聚焦受众需求，多样宣传并举

1. **深耕金融服务。**依托我行“荔枝红”党建品牌组建“荔枝红”教育宣传工作队，大力推动建设“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融知识宣传全矩阵。夯实 85 个网点厅堂阵地，线下通过与外部单位联动、“千企万户大走访”等活动，深入田间地头、山区海岛、工厂社区，到群众中去宣传；线上积极推送以案说险、宣传视频和普及金融知识宣传作品推文，参与莆田地区监管及消保中心开展的消保 IP 形象征集活动，获得“人气奖”。宣传工作聚焦重点人群、关键领

域，宣传形式多样化，切实将金融知识转化为群众的“防护盾”。

2. 聚焦宣传活动重点。一是将打击金融领域非法中介作为教育宣传工作的重点，深入开展打击金融“黑灰产”教育宣传活动，统一印制打击非法代理维权、防范“职业背债人”等各类宣传折页、宣传海报、横幅，录制“莆田话+普通话”双语宣传音频，依托网点以及村居（社区）村部、宣传栏、文化戏台等人员密集场所进行宣传；在湄洲日报、莆田晚报等本土主流媒体刊登打击代理维权“黑灰产”宣传标语和宣传海报；租用广告宣传车开展流动宣传；分批次向我行信贷客户发送风险提示短信；组织全行员工转发风险提示推文；录制原创短视频；开展“抵制不法代理维权”主题直播；在全行范围内征集“防范非法金融中介”主题海报、开展“手绘权益”大赛等活动，营造宣传氛围，推进诚信文化建设。二是筑牢金融反诈防线，活动聚焦重点人群与高频骗局，结合真实案例拆解常见骗局，提炼“不听、不信、不转”核心反诈口诀，同步普及96110反诈专线功能，有效提升群众风险识别与自我保护能力。

二、存在的问题

（一）服务沟通质效还需提高。个别网点在清非催收、应对客户诉求时，处理能力不足或缺乏主动性，沟通技巧存在欠缺。如提前还款未能与客户沟通协商一致，借记卡限额未能做好客户解释等，引发客户不满进而升级为投诉。部分网点投诉处置能力不足，对投诉高发领域应对乏力。

（二）“黑灰产”介入的举报投诉处理难。伴随经济环

境下行、非法“代理维权”现象滋生，产生大量投诉，其中不乏恶意投诉、不合理投诉、多渠道重复投诉等，给我行消保投诉处置工作带来负面影响。多数“黑灰产”在互联网上频繁发布不良引导视频，部分网红使用本地话或“擦边”暗语，平台无法检测违规宣传信息，打击力度有限。

三、下一步工作思路

以“金融为民”为根本遵循，我行将推动全员协同、全域联动，持之以恒为金融消费者提供优质、文明、规范的金融服务，全力满足群众金融服务需求。

（一）夯实消保制度根基。聚焦金融消费者权益保护工作提质升级，常态化完善配套体制机制，紧盯监管政策更新、省联社工作要求及市场环境变化，动态优化制度体系、业务流程，强化风险预警与服务改进，推动各项制度贴合实际、落地见效、发挥实效。

（二）规范宣传营销行为。严格落实金融营销宣传行为有关要求，加强金融营销宣传行为中消费者权益保护的审核，加强从业人员相关法律法规及专业知识学习，提升自觉保护金融消费者、守法合规开展金融营销宣传活动的意识与能力。丰富产品与服务风险披露的内容和形式，规范产品销售行为和金融服务收费管理，增强产品销售透明度。

（三）强化投诉源头治理。进一步落实投诉主体责任，抓好客户投诉处理工作。对投诉高发领域，完善管理措施，优化工作流程。积极推动纠纷多元化解，强化能调尽调，根据客户诉求“一户一策”精准化解，减少金融纠纷。同时构建投诉预处理机制落地，对苗头性投诉强化主动干预意识，

树立“主动发现、提前介入、源头化解”的消保工作理念。

（四）保持打击金融领域“黑灰产”高压态势。深入整治金融领域“黑灰产”违规违法活动，切实维护金融秩序和金融消费者合法权益；广泛开展打击和防范金融“黑灰产”知识宣传和风险提示活动，提高社会公众对金融“黑灰产”的认识度和防范意识，引导金融消费者通过合法途径维护自身权益，树立理性消费观念，注重个人信息保护，避免陷入“黑灰产”陷阱。

莆田农商银行

2026年1月8日