

ZHUANBAN

# 濉溪农商银行 多措并举提升消费者权益保护工作水平

近年来,濉溪农商银行严格落实监管要求,高度重视金融消费者权益保护工作,全力提高服务质量,逐步构建和完善金融消费者权益保护体系,不断提升金融消费者权益保护工作水平。

修订完善消保规章制度,健全消保工作保障机制。濉溪农商银行董事会成立了金融消费者权益保护工作委员会,高级管理层成立了金融消费者权益保护工作领导小组,从金融知识宣传、服务质量、服务环境、客户矛盾纠纷化解等方面开展消费者权益保护的相关工作。修订完善了《濉溪农商银行金融消费者权益保护委员会工作规则》《濉溪农商银行金融消费者权益保护工作管理办法(试行)的通知》《濉溪农商银行客户投诉管理办法的通知》《濉溪农商银行消费者权益保护内部审计工作制度》等一系列制度办法,将消费者权益保护工作纳入公司治理、企业文化建设及发展战略中,从信息披露、投诉处理、宣传教育、内部考核与管理等方面不断健全消保工作保障机制,为消费者权益保护工作提供制度保障。

加大公众宣传教育力度,提升消费者金融素养。积极参加上级及监管机构组织的各类金融知识宣传与公众教育工作,将营业网点作为开展金融消费者权益保护工作的主阵地,向广大客户面对面开展金融知识宣传教育。同时,广泛利用门户网站、微信公众号等宣传载体开展形式多样的金融知识宣传,提高宣传教育的针对性、适用性。通过持续开展“送金融知识进社区、进市场、进校园”等活动,不断提高消费群体权益保护意识、安全意识。在金融消费者接受金融服务时,对金融消费者的财产安全进行保护,对个人隐私和消费信息进行充分保密,依法保障金融消费者的知情权和公平交易权。

完善客户投诉处理机制,全面提升金融服务水平。明确投诉管理责任部门及工作职责,建立科学合理的投诉认定、分类、统计机制,建好投诉处理台账,严肃认真应对处理,畅通投诉处理渠道,优化投诉处置流程,明确受理投诉时间,妥善处理金融消费者投诉。定期分析研究客户投诉、咨询热点,及时查找工作中的薄弱环节和风险隐患,提出整改措施,重点改进运营机制、操作流程等方面,切实推动优质服务。

以创建“放心消费示范单位”为抓手,全力提升消费者权益保护工作水平。濉溪农商银行认真负责地把创建放心消费工作做出实效,争取做到人民放心、社会放心、政府放心。连续四年被淮北市消费者权益保护委员会授予“淮北市诚信单位”荣誉称号,2018年先后被评为“濉溪县放心示范单位”及“淮北市放心示范单位”。2019年9月,濉溪农商银行作为全市银行业

安徽农金  
ARCU

濉溪农商银行  
SUIXI RURAL COMMERCIAL BANK

### 消费者权益保护相关工作规定

**消费者权益保护受理范围：**

对于公民、法人或者其他组织（以下简称金融消费者）采用书信、电话、电子邮件、走访等形式向濉溪农商银行及所辖机构反映情况、提出意见、建议或要求，由基层行、纪检监察部等受理后，按照处理权限分别进行处理。直接向基层行反映的相关问题属当地基层行处理，直接向总部反映的总部可以办理也可转交相关部门或基层行办理，客户对处理结果不满意的上报总行纪检监察部处理。

总部、基层行负责人是本机构信访、投诉处理问题的第一责任人，接待信访、投诉的人员为首问负责制的首问责任人。

**办 理 时 限：**

对问题简单可当时解决的应及时给予办理并答复；对问题较复杂、涉及岗位多的3天以内办结并给出答复；对超越基层行范围、需要协调相关部门解决的7天以内办结并给出答复；对反映的问题涉及违反内部规定的15天以内办结并给出答复；对反映的问题复杂程度高、时间跨度大的30天以内办结并给出答复，必要时经领导同意可以延长。

**具体受理及办理工作流程：**

客户投诉、信访

基层行、纪检监察部受理

基层行、纪检监察部登记

基层行、纪检监察部告知办理时限

基层行、纪检监察部调查

基层行、纪检监察部调查处理后告知办理结果

基层行、纪检监察部办结形成总结报告留档

**客户信访投诉受理电话及邮箱：**

濉溪农商银行纪检监察部：0561-6887227 6888383 96669  
电子邮箱：WANGZHIQIANGAAA@126.COM  
QQ:386156919 13085078887@126.COM  
总行纪检监察部指定专门人员，负责全辖金融消费者的相关信访、投诉处理工作。

24 小时服务热线：96669

监督电话：0561-6887227

唯一一家参与创建的金融机构参与省级“放心消费示范单位”创建申报工作。

山不怕高,我们正奋力攀登;路不在远,我们正坚定前行。濉溪农商银行将继续坚持服务“三农”、服务中小企业、服务地方经济的市场定位,不忘初心,倾力服务实体经济,积极践行本土银行责任与使命,不断提升消费者权益保护工作水平,为地方经济的更好更快发展提供强有力的金融支撑。

文/王志强

濉溪农商银行  
SUIXI RURAL COMMERCIAL BANK

## 濉溪农商银行社保卡

### 带您享受安全 便捷 民生服务

领取养老金

就医报销

求职创业

参保缴费

待遇资格认证

民政资金惠民补贴

社保卡查询

身份认证

更多便民服务

社保卡

社保卡

濉溪农商银行社保卡即时制卡设备遍布濉溪城乡,为广大客户办理社保卡开户、激活及补换卡等业务,缩短制卡周期,实现新制卡和补换卡“立等可取” 更便捷,更高效

#### 濉溪农商银行社保卡即时制卡网点信息表

经办网点	办理地址	网点联系电话	经办网点	办理地址	网点联系电话
韩村支行	濉溪县韩村镇韩村街	0561-7011021	五沟支行	濉溪县五沟镇五沟街	0561-7863000
铁佛支行	濉溪县铁佛镇铁佛街	0561-7228037	临涣支行	濉溪县临涣镇中兴街	0561-7071025
百善支行	濉溪县百善镇百善街	0561-7021055	刘桥支行	濉溪县刘桥一矿工人村大门西100米	0561-7081659
孙疇支行	濉溪县孙疇镇孙疇街	0561-7041017	陈集支行	濉溪县双堆集镇陈集街	0561-7909018
四铺支行	濉溪县四铺乡四铺街	0561-7091317	三和支行	濉溪县双堆集镇三和街	0561-7978108
双堆支行	濉溪县双堆镇双堆街	0561-7038263	岳集支行	濉溪县铁佛镇岳集街	0561-7878018
南坪支行	濉溪县南坪镇花园街	0561-7031238	五里郢支行	濉溪县淮海路东侧卡河路南侧	0561-6887313

www.sxxbank.com.cn

电 话：0561-6883625 6883367

地 址：安徽省濉溪县淮海南路77号

濉溪农商银行-小渠-站

宣传人员走上街头宣传金融消费者权益保护相关知识

2020年

全国银行业保险业“3·15”

消费者权益保护教育宣传周

315

2020年3月9日-3月15日

以金融消费者为中心 助力疫情防控

诚信

理性

安全

保障

CBIRC

315

中国银行保险监督管理委员会

消费者权益保护局