

2020 年金融消费者权益保护工作信息披露

华商银行（下称“我行”）董事会是消费者权益保护工作最高决策机构；董事会风险管理及消费者权益保护委员会根据董事会授权开展消费者权益保护工作，研究消费者权益保护重大问题和重要政策、指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善、监督高级管理层和消费者权益保护部门消保工作开展情况等；高级管理层下设消费者权益保护工作领导小组，负责履行消费者权益保护管理职能；我行指定消费者权益保护工作牵头管理部门，各相关部门及各分支机构负责本专业条线消费者权益保护工作，将消费者权益保护理念及管理要求融入产品和服务全过程，从源头保护消费者合法权益。

在我行董事会及管理层的有效指导下，我行消保工作质效不断提升，在中国人民银行深圳市中心支行组织的 2019 年消费者权益保护工作评级中获得 A 级。2020 年我行无消费者诉讼、舆情事件发生，并持续强化管理机制：**一是健全**消费者权益保护工作体系，成立董事会风险管理及消费者权益保护委员会，明确董事会风险管理及消费者权益保护委员会根据董事会授权开展消费者权益保护工作负责制定消费者权益保护工作。**二是进一步**完善内控制度，如新制定《华商银行消费者权益保护审查工作实施细则》、修订《华商银行投诉管理办法》等，为在全行范围内开展消费者权益保护审查、规范投诉事件的处理提供切实可行的制度保障。**三是**不断完善产品和服务管理，严格按各项制度开展消保评估、消保审查及营销宣传活动等，为我行各项业务的开展保驾护航。**四是切实履行**金融消费者宣传教育的主体责任，积极开展“3·15 金融消费者权益日”“守住钱袋子”“金融知识普及月”等公众宣传教育活动，获得了消费者的认可。**五是加强**投诉工作管理，实现投诉流程图、投诉渠道信息在我行各网点、官网、官方微信公众号的全渠道信息披露，并于各网点设置投诉专区等。2020 年，我行客户投诉量为 5 件，其中 4 笔投诉地区在深圳，1 笔在广州；投诉业务类别主要涉及个人住房贷款、借记卡，各笔投诉均已在时限内妥善办结。