

2023 年金融消费者权益保护工作信息披露

2023 年，华商银行（下称“我行”）切实承担金融消费者合法权益保护（下称“消保”）的主体责任，在董事会及高级管理层的指导下，不断加强消费者权益保护工作，推动《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号）各项内容在我行落地实施，做到高层研究、中层传导、基层落实，将消费者权益保护理念贯穿金融产品和服务始终。

做好制度机制建设，坚持消保全流程管控。一是通过消保领导小组会议、消费者权益保护委员会以及董事会，落实汇报机制，加强董事会、高级管理层对消保工作的监督指导。二是对标监管要求，结合我行实际修订《华商银行金融知识宣传教育工作实施细则》，促进我行金融知识宣传教育工作合法合规开展。三是落实消保事前审查从前端防范风险、开展消保检查加强事中管控，注重客户反馈强化事后监督，严格执行全流程管控机制，确保在各个业务环节均有效落实消保工作的相关规定和要求。

探索宣传教育形式，加强金融知识普及。一是高效务实开展“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”“金融消费者权益保护教育宣传月”“普及金融知识守住‘钱袋子’”等集中性消费者教育宣传活动。二是发挥本行特色，线上新建消保专栏，全年持续发布 43 篇宣传推文，打造“消保小课堂”金融宣传品牌特色，做到周周讲消保，天天学消保；线下因地制宜开展特色活动，带着金融知识走进青少年、老年人以及企业员工等群体中，引领社会公众参与消保。

深入开展消保培训，提升金融服务水平。一是重点面向我行中高级管理人员，基层业务人员和新入职人员分别开展了华商银行 2023 年金融消费者权益保护专题培训，新增训前训后测试环节，提升培训的精准性和有效性，夯实消保队伍建设；二是结合社会热点，开展反电信网络诈骗网络培训及专题讲座，理论结合实际，提高一线员工对金融风险的防范意识和识别能力。

坚持客户至上理念，多元化解投诉纠纷。一是强化溯源整改工作，按月分析投诉数据，按季分析投诉风险，定期组织召开投诉联席会议，从源头上回应客户关切，发现问题，优化流程，持续提升金融服务质量；二是首次开展消费者权益重大投诉应急演练，检验应急预案响应速度，提高服务意识及应急处理能力。三是进一步加强调解引导工作，扩大行业矛盾纠纷调解工作的社会影响力，推动金

融纠纷多元快速化解。2023年，受利率下行影响，我行客户投诉数量为31件，其中个人客户投诉数量为28件，公司客户投诉数量为3件；投诉地区分布在深圳地区30件，广州地区1件；投诉业务类别主要涉及贷款业务、借记卡业务等，各笔投诉均已在时限内妥善办结。