

## 2021 年金融消费者权益保护工作信息披露

华商银行（下称“我行”）高度重视消费者权益保护（下称“消保”）工作。2021 年，董事会及高级管理层以贯彻《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号）（下称“《消保规章》”）为契机，切实推动“金融为民”理念在我行落实落细。在董事会及高级管理层的指导下，我行消费者权益保护办公室作为全行消保工作牵头管理部门，推动《消保规章》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，将消保工作贯穿金融服务管理始终。一是对标对表监管要求，完善消保制度体系，本年度修订了《华商银行消费者权益保护工作管理办法》，新制定《华商银行消费者权益保护工作考核实施细则》以及《华商银行消费者权益保护工作应急预案》。二是加强消保培训，提升我行员工消保工作意识，本年度分别开展了以《消保规章》、行内消保新制度为主题的网络培训、线下消保专题培训，并对一线业务员工针对当期投诉热点问题开展了投诉专题培训。三是实现消保审查双流程功能优化，将消保审查环节在法规咨询审查系统、制度发文系统中前移并作刚性控制，以更科学的手段开展消保审查。四是首推线上消保宣传品牌，灵活开展金融知识宣教活动，通过推出“消保小课堂”系列专题推文，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”等金融知识普及活动，大力探索以“一老一少”为主要对象的消保宣教新模式。五是组织开展全行范围内消保专项检查，从格式条款制定和使用的规范性、金融营销宣传情况、个人金融信息保护情况、投诉处理情况等方面进行了全面检查，以自查自纠的方式督促各项业务符合消保规范。

在投诉管理方面，我行全面优化投诉处理流程，积极探索多元纠纷化解的路径。一是从投诉溯源整改、纠纷调解等方面修订了《华商银行客户投诉管理办法》，从投诉处理流程上优化客户体验，以暖心的服务切实解决客户的诉求。二是定期组织召开投诉联席会议，就客户关注较多的热点问题进行分析总结，从源头上回应客户关切，提升我行服务质量。三是接入深圳银促会在线诉调对接系统，通过线上模式推动纠纷多元快速化解。2021 年，我行个人客户投诉数量为 7 件，其中有效投诉 6 件。投诉业务类别均涉及个人住房贷款，地区均在深圳，各笔投诉均已在时限内妥善办结。