

2022 年金融消费者权益保护工作信息披露

2022 年，华商银行（下称“我行”）切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任，始终把消费者权益保护（下称“消保”）工作作为年度重点工作统筹推进，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，持续发挥金融消费者权益保护在各业务环节中的全流程管控核心作用，推动《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）各项内容在我行落地实施，取得了良好的工作成效。一是**制度建设方面，进一步完善消保制度体系**。本年度通过对标监管要求和我行实际修订了《华商银行消费者权益保护审查工作实施细则》以及《华商银行个人客户投诉快速赔付操作规程》，促进我行业务合法合规开展。二是**流程管理方面，持续强化消保工作全流程管控机制**。本年度一方面通过制作华商银行金融消费者权益保护审查指引，全面细化并明确消保审查依据、审查要点和审查标准，为前台部门提供消保事前审查业务指引。同时设置消费者权益保护审查岗，确保消保审查独立性，更专业高效地开展消保事前审查工作；另一方面组织开展本年度消费者权益保护专项检查工作，对格式条款制定和使用的规范性、信息披露情况、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，切实落实消保事中管控和事后监督机制。三是**培训教育方面，积极开展金融消费者权益保护培训工作**。本年度一方面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 2022 年金融消费者权益保护专题培训以及关于规范金融营销宣传行为的两场专题培训，确保精准传导工作要求，夯实消保工作队伍建设；另一方面针对投诉多发、风险较高的业务岗位就投诉处理的常见问题和应对思路开展了投诉专题培训，提升我行员工应对客户投诉的处理能力。四是**金融知识宣传方面，利用多类宣传渠道开展新颖有趣的金融知识宣教活动**。本年度一方面积极探索金融教育宣传新形式，首次通过制作消保知识宣教动画视频以及搭建线下宣传打卡点的模式开展金融知识宣教活动；另一方面，持续发布宣教推文，打造“消保小课堂”金融宣传品牌特色，聚焦“一老一少”“新市民”等重点人群和社会热点问题，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”等金融知识普及专题活动。五是**投诉管理方面，全面优化投诉处理流程，探索多**

元纠纷化解路径。一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；二是优化个人客户投诉快速赔付流程，提升个人客户投诉处理效率；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，本年度我行首度利用调解机制妥善化解消费者投诉纠纷。2022年，我行客户投诉数量为13件，其中个人客户投诉数量为12件，公司客户投诉数量为1件；投诉地区分布在深圳地区12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。