

## 2024 年金融消费者权益保护工作信息披露

2024 年，华商银行（下称“我行”）秉持“以人民为中心”的发展思想，切实履行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引领下，积极落实监管要求，不断强化消保工作，将消保理念深度融入经营管理的各个环节，致力于营造公平、诚信的金融消费环境，为客户的金融生活保驾护航。

**完善制度机制，强化全流程管控。**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多层级会议，严格落实汇报机制，进一步加强董事会、高级管理层对消保工作的监督与指导。二是对标监管要求，结合我行实际修订《消费者权益保护工作管理办法》，制定《金融营销宣传工作管理办法实施细则》，完善消保制度框架体系。三是全面落实消保事前审查以防范前端风险，积极开展营业网点文明服务暨消保现场检查以加强事中管控，深入分析投诉数据，注重客户反馈以强化事后监督，确保在各个业务环节均有效落实消保工作相关规定和要求。

**创新教育宣传，提升金融素养。**线上探索新媒体平台应用，结合我行特色金融产品制作 8 则金融教育宣传短视频，通过公众号消保专栏发布 48 期消保小课堂，实现周周讲消保。线下开展“3·15 金融消费者权益保护教育活动”“金融教育宣传月”等共 5 大集中性活动及 4 场金融教育特色活动，与同业形成合唱；3·15 期间，我行首次举办大型户外金融教育活动，吸引众多现场群众参与答题互动，将金融知识带入青少年、老年人、企业员工等不同群体中，取得了良好的宣传效果。

**加强培训力度，提高服务水平。**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开展 2024 年金融消费者权益保护专题培训，通过训前训后测试提升培训的精准性和有效性，夯实消保队伍建设。二是面向一线人员开展 2024 年金融消费者投诉专题网络培训及投诉经验分享会，邀请处理投诉经验丰富的客户经理分享成功案例和实用技巧，促进全行员工共同提升投诉处理能力。

**强化溯源整改，多元化解纠纷。**一是积极对接深圳市银行业保险业消费者权益保护促进会建立华商银行在线调解室，并于 2024 年 12 月 3 日正式投入使用，为客户提供更加安全便捷的纠纷化解服务，推动金融纠纷高效多元化解。二是强

化溯源整改工作，按月分析投诉数据，按季识别潜在风险，定期组织召开投诉联席会议，从源头上发现问题，优化流程，持续提升金融服务质量。三是开展进一步强化多元调解机制促进银行业纠纷化解工作，积极宣传运用调解方式化解与消费者的矛盾纠纷，共同维护金融行业稳定和健康发展。2024年，我行客户投诉数量为19件，其中个人客户投诉数量为18件，公司客户投诉数量为1件；投诉地区分布在深圳地区18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。