

## 2025 年金融消费者权益保护工作信息披露

2025 年，华商银行（下称“本行”）始终坚持以人民为中心价值取向，积极履行金融消费者合法权益保护（下称“消保”）主体责任，在董事会战略引领及高级管理层统筹推进下，严格落实监管部门消保工作要求，将消保理念融入日常经营管理和业务创新，有效提升消保工作水平和客户服务体验。

**健全制度机制，筑牢全流程管控根基。**一是强化多层级监督指导，通过召开消保工作领导小组会议、消费者权益保护委员会、董事会等多层级会议，严格落实专项汇报机制，保障董事会、高级管理层对消保工作的全面监督与指导。二是优化制度框架建设，对标监管最新要求，修订完善消保考核评价、消保审查专项制度，夯实消保工作制度基础。三是构建全流程管控闭环，严格落实事前审查、事中管控、事后监督的全流程管理要求，确保消保规定在各业务环节落地见效。

**普及金融知识，提升全民金融素养。**一是线上深耕新媒体平台，持续深化“华商消保小课堂”品牌建设，常态化发布系列真人讲解短视频、科普动画及金融知识推文，实现金融知识零距离普及。二是线下精准开展分层分类教育宣传，组织“3·15 金融消费者权益保护教育宣传”“金融教育宣传周”等集中性活动，并结合“三八妇女节”“重阳敬老”等节点策划特色主题活动，创新推出地铁枢纽场景化宣传，将金融知识融入市民通勤场景，有效扩大金融知识普及覆盖面。

**强化培训赋能，提升消保专业能力。**一是开展消保专项培训，针对中高级管理人员、业务人员和新入职员工等群体，围绕消保政策法规、内部消保制度要求等核心内容组织专题培训，夯实消保队伍专业基础。二是邀请行业专家开展纠纷调解专题培训，通过案例分享、实战演练等方式，提升员工复杂纠纷处置能力，助力全行消保服务水平整体提升。

**优化纠纷处置，提升客户服务体验。**一是完善投诉处置机制，组建投诉处置小组，及时响应金融消费者合理诉求，提高投诉规范化处理水平。二是深化溯源整改工作，定期召开投诉联席会议，分析投诉数据、排查风险隐患，从源头优化业务流程。三是健全多元纠纷化解体系，积极联动行业调解组织，推动金融纠纷高效多元化解，切实维护金融消费者合法权益。2025 年，本行客户投诉 30 件，15 日办结率为 100%。从业务类别看，投诉主要集中在个人贷款和借记卡等业务领域。从地区分布看，投诉主要集中在深圳、广州等地区。