

## 华侨永亨银行（中国）有限公司

### 2022 年度消费者权益保护工作报告

切实保护消费者权益，持续进行消费者教育，是中国银行业长期健康发展的基础。华侨永亨银行（中国）有限公司（以下简称“我行”）一直将消费者权益保护工作作为我行的一项战略任务，从董事会到每一位普通员工，充分认识消费者权益保护工作的重要性，并将消费者权益保护工作落实到与消费者相关的各项银行决策之中。现将我行 2022 年度的消费者权益保护工作总结如下。

#### 一、涉及消费者保护的部门组织建立情况

我行在董事会和经营管理层面分别设立有消费者权益保护委员会，其中，在董事会层面，我行设立的消费者权益保护委员会，采取与董事会风险委员会合并设立的方式，名称为“董事会风险管理与消费者权益保护委员会”，简称“董事会风险委员会”，支持董事会承担消费者权益保护工作的责任。

我行在经营管理层面，分别设立有由消费者权益保护相关部门总经理组成的“消费者权益保护管理委员会”（以下简称“管理委员会”）和这些部门的主要负责人员组成的“消费者权益保护工作委员会”（以下简称“工作委员会”），统一规划、统筹部署消保工作（以下将既包含管理委员会又包含工作委员会的部分，简称为“消保委”）。消保委全面负责我行的消保工作，每季度分别召开工作委员会会议和管理委员会会议，并定期向董事会风险委员会汇报消保工作开展情况。

#### 二、涉及消费者保护的制度及系统建立情况

我行于 2013 年 12 月 1 日制定了《消费者权益保护工作框架指引》制度，该指引是我行开展消费者权益保护工作的整体指导性文件，其中囊括了我行消费者权益保护工作的战略要求、组织架构、运行机制、内部控制体系、行为准则、消费者投诉受理流程及处理程序、消费者金融知识宣传教育制度、工作报告制度、考核评价制度、重大突发事件应急预案等内容。

该指引推出后，一直被我行相关部门遵照执行并不断完善，确保我行的消保工作持续规范和稳健的进行。

### 三、2022 年消费者保护工作内容总结

#### （一）持续完善消保制度体系

我行根据消保工作中出现的新情况新问题，以及最新的相关监管要求，及时总结归纳，对《违纪处理政策》、《突发事件和重大事件及重要信息报告制度》、《消费者权益保护工作报备模板》等消保工作制度进行了更新。

#### （二）积极开展消费者金融知识宣传教育活动

（1）在“3.15 消费者权益日”、6 月“普及金融知识万里行”、9 月“金融知识普及月、金融知识进万家、争做理性投资者、争做金融好网民”联合宣教宣传月期间，持续开展金融知识宣传教育活动，通过官网、官微和微信银行推送金融知识普及宣传内容，并在各营业网点积极开展面对面宣传工作。

（2）积极参加各项监管要求的集中宣传活动，也结合自身特点开展多种多样的日常性宣教活动，不仅在营业网点开展常规宣传，还在官微定期推送“消保课堂”主题文章。

#### （三）持续开展员工消保培训工作

我行根据年初制定的员工消保培训计划，分别在一、二、三季度面向个人银行业务条线的所有营销人员、服务人员、柜台人员以及电话银行中心员工开展了 3 次消费者权益保护工作培训，培训主题涵盖“防范非法集资”、“防范电信诈骗”、“保护个人信息安全”、“老年人投资要点”、“个人征信”等多项内容，同时安排了测试环节以加强培训效果。在第一季度的消保委会议中，我行为中高层管理人员也安排了消保专项培训，就近期监管有关消保方面的情况通报、自查要点等内容进行了详细介绍。全年培训人数超过 370 人次。

#### （四）认真开展信息安全自查及应急演练工作

（1）7 月下旬，组织开展了全行层面的半年度信息安全自查工作，从内控制度建设及运行、信息收集、信息使用、信息保管等角度，通过全方位的自查和流程梳理，提高全行各岗位同事的信息安全意识，加强信息安全保护责任。

（2）10 月下旬，组织开展了 2022 年度“个人金融信息泄露应急演练”，通过模拟较典型

的个人金融信息泄露场景,由各相关部门及时开展调查,分析事件的根本原因并进行相应处置,然后采取措施避免事态进一步扩大。通过本次应急演练,有效加强了业务部门应对个人金融信息泄露紧急情况的处置能力,密切了各部门之间的配合协作,提高了应对信息泄露方面紧急情况的能力。在本次演练之中,我行还使用相同场景一并开展了 2022 年度“重大投诉应急演练”工作。

#### （五）平稳进行客户投诉处理工作

我行 2022 年度共受理客户投诉 23 起。从投诉类型来看,贷款类投诉 17 起,借记卡类投诉 3 起,账户功能类投诉 3 起。从投诉地区来看,上海分行 12 起,深圳分行 7 起,广州分行 2 起,珠海分行 2 起。

我行切实履行银行是投诉处理第一责任人的职责,对每一例客户投诉认真接待、处理,做好客户的沟通安抚工作。全年所有客户投诉均得到及时跟进处理,没有出现重大的风险事件。

#### （六）年度消保工作审计

2022 年第四季度,我行开展了 2022 年度消费者权益保护内部审计工作,对过去一年的内控体系设计的完善性和执行的有效性进行独立评估。相关部门虚心接受审计意见,认真落实改进计划。

### 四、2023 年消费者保护工作重点展望

2023 年,我行将在年初做好的全年消保工作计划基础上,扎实推进消保工作,除继续开展年度性的个人金融信息安全应急演练,继续有效开展投诉处理工作之外,也将加强员工消保培训力度,推出更多、更精细化的培训课程,同时在金融宣教方面加大投入,把金融宣教工作做深做实,更多关注弱势群体的权益保护工作。

华侨永亨银行（中国）有限公司

二〇二三年四月十八日