

华侨银行有限公司

2023 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。华侨银行有限公司（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 2023 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、2023 年消费者保护工作内容总结

（一）持续完善消保制度体系

积极推动“一把手工程”和“大消保”，将消保工作从个人客户扩展到企业客户，并在中国区所有分行设立“消保工作小组”，进一步提升分行层面的消保工作机制和治理水平。

我行消保委本年度完成两次对消保工作指引性文件的修订，以充分落实监管机构对于消保工作相关文件的指导精神及相关要求，进一步完善消保工作组织架构和工作机制。

（二）积极开展消费者金融知识宣传教育活动

（1）先后组织了“3.15 消费者权益保护教育宣传周”、“防范非法集资宣传月”、“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动。由消保委统一领导，全国联动，充分利用我行的营业网点、官网、官方微信、微信银行等平台，制定系统宣传计划，构建立体宣传格局，采用集中宣传和日常宣传相结合的方法，开展广泛的金融知识宣传教育工作。

（2）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，还在官方微信平台开辟了“消保课堂”专区、在官方网站设立了“金融消保”专区，定期推送主题推文。

（3）设计特色金融宣教活动。我行注重将企业社会责任活动与金融宣教活动的融合，在“助教辅读学校，关爱智障儿童”和“贵州优秀贫困学子上海游”等活动中均开展了金融宣教活动。同时，我行在官方微信平台推出“金融知识有奖答题”活动，结合我行常规宣教工作，设计带有趣味性的小测试题，邀请消费者积极参与，并为获奖消费者送上精美礼品。

（三）持续开展员工消保培训工作

结合我行实际和员工岗位特点，开展形式多样的员工培训活动。定期组织面向个人银行业务条线的大型培训，并在 2023 年 11 月中旬，落实“大消保”理念，进一步将培训受众范围扩大到企业银行业务条线。除此之外，还结合员工岗位特点开展多项针对性培训，包括中高层管理人员消保专项培训和企业银行业务员工消保专项培训等。

（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）9 月中旬，根据消保委的年度工作计划，组织开展 2023 年度“个人金融信息泄露应急演练”及“重大投诉应急演练”。通过这些应急演练，有效加强了员工消保工作能力。

（五）平稳进行客户投诉处理工作

我行 2023 年度共受理零售银行客户投诉 26 起。从投诉类型来看，贷款类投诉 19 起，借记卡类投诉 5 起，人民币储蓄类投诉 1 起，个人外汇储蓄类投诉 1 起。从投诉地区来看，上海分行 7 起，深圳分行 15 起，广州分行 2 起，成都分行 1 起，佛山支行 1 起。所有客户投诉均得到及时跟进处理，客户诉求也得到充分考虑。

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

2023 年第四季度，我行开展了 2023 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、2024 年消费者保护工作重点展望

2024 年，我行将在年初做好的全年消保工作计划基础上，加强组织领导，完善制度体系，扎实推进消保工作。

华侨银行有限公司
二〇二四年四月十八日