

华侨银行有限公司

关于 2025 年度消费者权益保护工作总结报告

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 2025 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，设立了消费者权益保护委员会（以下简称“消保委”），为进一步提升委员会运行效能，经营管理层面消费者权益保护委员会下设管理委员会和工作委员会两个层级。其中，管理委员会由首席执行官和消费者权益保护相关部门总经理组成，工作委员会由消费者权益保护相关部门的主要负责人员及全国各分行消保工作牵头人组成。消保委全面负责我行的消保工作，统一规划、统筹部署，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、消费者金融知识教育宣传制度、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、2025 年消费者保护工作内容总结

（一）持续完善消保制度体系及消保工作组织架构

积极落实消费者权益保护战略，持续全面推进“一把手工程”的实施，深入践行“大消保”理念，持续完善消保体制机制建设。各分行设立的“消保工作小组”有条不紊地运行，基层消保治理水平稳步提升。此外，对消保工作指引性文件进行了修订，进一步完善消保工作组织架构和工作机制，有效夯实消保工作基础。

（二）积极开展消费者金融知识教育宣传活动

（1）先后组织了“3·15 金融消费者权益保护教育宣传活动”、“5·15 全国投资者保护宣传日”活动、“防范非法金融活动宣传月”和“普及金融知识万里行”、“金融教育宣传周”等活动。由消费者权益保护工作委员会统一领导，全国联动，充分利用我行的营业网点、官网、官方微信、微银行等平台，制定系统教育宣传计划，构建立体教育宣传格局，采用集中教育宣传和日常教育宣传相结合的方法，开展广泛的金融知识教育宣传工作。

（2）开展多种多样的日常性教育宣传活动，不仅在营业网点开展常规教育宣传，还在官方微信“消保课堂”专区、官方网站“金融消保”专区，推送主题推文、发布消费提示等金融教育宣传内容。

（3）设计特色金融教育宣传活动。我行注重将企业社会责任与金融教育宣传有机结合，在“情系夕阳，关爱老人”、“同心夏令营，财商小课堂”、“拥抱自然，播种希望”、“童心筑梦，六年坚守”、“开启财商之旅，畅享欢乐生活”以及“守护碧海蓝天，践行绿色使命”等活动中均开展了金融教育宣传，寓教于乐，进一步扩大教育宣传的活动覆盖面，旨在提升公众的金融素养。

（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。定期组织面向个人业务条线和企业业务条线的员工开展消保专项培训。除此之外，还结合员工岗位特点开展多项针对性培训，譬如开展中高层管理人员的消保专项培训等。我行要求全体员工每年完成一次《公平交易及消费者权益保护》强制培训课程的学习，不断夯实员工消费者权益保护意识。

（四）认真开展应急演练工作

7 月份，根据年度消保工作计划，组织开展 2025 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 2025 年度，个人业务条线共受理投诉 10 起。投诉业务类别主要涉及银行卡、贷款、外汇及征信事项，其中银行卡和贷款类投诉各发生了 4 起，外汇及征信类各 1 起。投诉地区分布主要集中在上海，共发生 7 起，其余分别为深圳 2 起和广州 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

2025 年第四季度，我行开展了 2025 年度消费者权益保护内部审计工作，对 2024 年 10 月至 2025 年 9 月期间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、2026 年消费者保护工作重点展望

2026 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
二〇二六年四月十三日