

广东华兴银行股份有限公司

2020 年度金融消费者权益保护工作报告

一、持续完善金融消费者权益保护体制机制

本行高度重视金融消费者权益保护工作，持续健全金融消费者权益保护工作的事前协调、事中管控和事后监督机制，将金融消费者权益保护贯穿于金融产品和服务的设计开发、营销推介、售后管理等环节。

加强组织领导，统一规划、统筹部署全行消费者权益保护工作。2020 年，总行适时召开消费者权益保护工作领导小组会议，就相关重要工作进行了研究、部署。

强化制度建设，根据监管新规及时新增或修订完善相关制度。2020 年，本行对《广东华兴银行消费者权益保护工作管理办法》《广东华兴银行客户投诉管理办法》《广东华兴银行客户信息保护管理办法》进行了修订；新制定《广东华兴银行消费者权益保护审查工作管理办法》，对消保审查的定义、消保审查的依据、消保审查流程、消保审查范围与要点等重要工作环节进行了规范。

二、严格落实消保审查

为确保在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定等环节落实保护消费者合法权益要求，本行对零售业务相关制度、零售

业务格式合同实施专门的消费者权益保护审查。2020年，共对30项制度、15个格式合同文本进行了消保审查。

此外，本行还对零售产品、服务相关的短信模板、广告、微信公众号推文、营销话术等进行了消保审查。

相关业务管理部门认真落实消保审查意见，按审查意见对制度、格式合同、营销宣传材料等进行修改、完善，严格落实消费者权益保护监管要求，切实维护消费者合法权益。

三、积极开展金融知识宣传与教育

本行坚持金融服务与消保宣传相结合，主动作为，积极承担社会责任，以提升社会公众金融素质和依法维权意识及能力为目的，持续创新宣导方式，加大对弱势群体的金融知识宣传，保障金融消费者权益。

2020年初，本行发布《广东华兴银行2019年金融消费者宣教工作总结及2020年金融消费者宣教工作计划》，对2020年金融知识宣教工作进行统一安排。各分行通过梳理客户投诉热点，结合监管风险提示，找出客户金融知识薄弱点、空白点，以及当前金融消费者关注重点、需特殊关爱群体需求点等，对老年人、进城务工人员、青少年、低收入人士、残疾人、普通客户等社会公众有针对性地开展宣教。

充分发挥营业网点宣传主阵地功能，让金融知识宣传教育日常化、长效化，包括利用营业网点显示屏播放宣教视频及标语、在营业网点公众教育专区摆放金融知识宣教材料、通过本行官网及微信公众号推送金融知识文章等。

积极落实“走出去”路线，各分行走进校园、走进企业、走

进社区开展金融知识宣教。如佛山分行积极开展“学雷锋树新风”青年志愿服务活动，通过金融知识普及、爱心救助等形式，对金融消费者开展金融知识宣教活动。

疫情期间，本行积极创新金融消费者宣传方式，如江门分行以“场景+互动”精准定位用户群体，开启线上金融知识直播，与消费者“零距离”接触开展宣导，整场直播共计上万人次观看，取得了很好的宣传效果。

本行组织开展了多个集中专项宣教活动，如“金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月 金融知识进万家”、“送金融知识进校园”等宣教活动。

四、及时妥善处理客户投诉

本行遵循依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解原则处理客户投诉工作，充分考虑和尊重客户的合理诉求，公平合法作出处理结论，对消费者投诉能在规定时限内处理完毕，大部分投诉都取得了令消费者满意的处理结果。

2020年，本行收到客户投诉共计196笔，客户投诉较集中的领域是：贷款（74笔）、银行卡（38笔）、自管理财（15笔）；被投诉分行主要是：广州分行（43笔）、深圳分行（30笔）、佛山分行（21笔）；被投诉总行部门主要是：普惠金融事业部（63笔）、零售银行部（5笔）。投诉数量较2019年投诉数量145笔，增加51笔，增加35.2%；有责投诉数量12笔，较2019年有责投诉数量11笔，增加1笔，增加9.09%。投诉数量增加的原因主要是本行业务量、客户量增长较快，此外，因受疫情影响，引

发了部分贷款客户延期还款、逾期记录的相关投诉。

投诉办结率达到 100%，平均办结时间 3.0 个工作日，客户满意度较高，较好地化解了矛盾纠纷。

本行持续健全完善溯源整改机制，注重客户体验，提升服务水平。总行法律与合规部按季分析通报消费者投诉处理情况，就客户投诉反映较集中的问题向相关单位发出《管理意见书》、《管理提示函》，督促相关部门整改提高。相关部门收到《管理意见书》后，均有针对性地进行了优化整改。

五、加强消费者金融信息保护

本行将消费者金融信息保护纳入全面风险管理体系，依照合法、正当、必要原则采集消费者金融信息，对采集的信息严格保密，妥善存储，确保信息不被篡改，避免发生泄露。修订完善《广东华兴银行客户信息保护管理办法》，修订要点包括明确客户信息保护的定义，修订个人客户信息的定义，修订相关部门职责，细化客户信息全生命周期保护各环节的要求，细化涉及客户信息的外包业务的要求。通过完善制度，更有效地保护客户金融信息安全。

本行在《广东华兴银行个人金融信息保护告知书》中，对收集、使用、对外提供客户信息等重要环节进行规范，并对客户进行告知。

2020 年，本行组织开展了 2 次个人金融信息安全隐患专项排查，并就排查发现的问题进行了整改，进一步完善了消费者金融信息保护。

六、强化内部检查和审计

2020年，根据中国人民银行办公厅《关于2019年金融消费者权益保护监督检查情况的通报》，围绕金融消费者的财产安全权等八项权利保护情况，本行开展了对照自查；结合监管部门对当前金融业理财销售、代销环节的风险提示及关注度较高的情况，本行组织开展了理财销售、代理销售环节消费者权益保护专项检查。针对检查发现的问题，责任单位进行了整改。

审计部作为第三道防线对本行消费者权益保护工作进行了内部审计。审计结果表明，本行消保制度体系基本健全，消保工作体制机制逐步完善。但同时，本行消费者权益保护工作仍存在一些问题，如：个别单位未按规定建立个人客户金融信息分级授权管理和使用制度；个别单位客户信息安全管控存在不足；部分分支机构销售专区录音录像工作未完全符合监管要求。针对审计发现的问题，责任单位进行了整改。

七、扎实开展消保培训和考核评价

本行持续提升金融消费者权益保护培训工作的深度和广度，使金融消费者权益保护培训全面覆盖高级管理人员、中级管理人员和基层员工，提升员工处理金融消费者权益保护的能力，增强员工保护金融消费者合法权益的意识和水平。

2020年，总行法律与合规部开展了4次面向全行的消费者权益保护专题培训。各分行开展消费者权益保护专题培训共计22次。此外，总行法律与合规部发布4期《法律合规之窗——消费者权益保护专刊》，持续宣导最新监管文件、典型消保案例，并对实际工作中发现的问题进行指导。

强化考核，将消费者权益保护纳入对各单位每年的绩效考评

和内控评价体系。考评后，总行法律与合规部将考评明细反馈各单位，督促各单位整改提高，充分发挥考核评价的正面引导作用。

八、2021年消费者权益保护工作要点

1、对照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等监管规定，持续完善消费者权益保护制度体系，使各项产品和服务在各个环节、各个方面都有效落实消费者权益保护相关要求。

2、组织开展消费者权益保护监督检查，重点关注消费者权益易受侵害的重点业务和关键环节，切实维护消费者的八项基本权利。

3、及时、妥善处理各类消费者投诉，并相应完善本行有关制度、产品、服务。持续优化消费者投诉管理系统。

4、切实履行对消费者信息的保密义务，从制度、流程、系统、人员等方面切实防范消费者信息泄露或滥用。

5、积极组织开展“金融知识普及月”、“金融知识进万家”以及其他各类消费者权益保护宣传活动，加大自主开展的金融知识宣教活动的力度。