

宁波银行股份有限公司金融消费者 权益保护工作制度

第一章 总 则

第一条 为保护宁波银行股份有限公司（以下简称“本行”）消费者合法权益，维护公平、公正的市场环境，根据中国人民银行《金融消费者权益保护实施办法》、中国银监会《银行业消费者权益保护工作指引》等有关规定及《宁波银行股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》），结合本行实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度所称金融消费者是指购买或使用本行产品和接受本行服务的自然人。

第三条 本制度所称金融消费者权益保护，是指本行通过适当的程序和措施，推动实现金融消费者在与本行发生业务往来的各个阶段始终得到公平、公正和诚信对待。

第四条 金融消费者权益保护工作应当坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，践行向金融消费者公开信息的义务，履行公正对待金融消费者的责任，遵从公平交易的原则，依法维护金融消费者的合法权益。

第五条 本行应当遵循依法合规和内部自律原则，将金融消费者权益保护工作纳入公司治理和企业文化建设，构建、落实有效的体制机制，切实履行保护银行业消费者合法权益

的义务。

第二章 职责分工

第六条 本行董事会承担金融消费者权益保护工作的最终责任。相关职责如下：

(一)制定全行金融消费者权益保护工作的战略、政策和目标，并将其纳入全行的公司治理、企业文化和整体发展战略。

(二)督促高级管理层有效执行和落实金融消费者权益保护工作，每半年董事会消费者权益保护委员会负责听取高级管理层的消费者权益保护工作开展情况及工作规划报告，并对全行金融消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及高级管理层相关履职情况进行监督、评价。

(三)负责组织金融消费者权益保护的对外信息披露，通过定期报告、互联网站等方式向股东和其他利益相关者披露金融消费者权益保护的相关内容，不断提升金融消费者权益保护的信息披露水平。

本行董事会应设立消费者权益保护委员会负责金融消费者权益保护工作。

第七条 本行高级管理层承担对金融消费者权益保护工作的领导管理责任，负责制定、定期审查和监督落实金融消费者权益保护工作的措施、程序以及具体的操作规程，及时了解相关工作状况，并确保提供必要的资源支持，推动本

行金融消费者权益保护工作积极、有序开展。相关职责如下：

(一)制定全行金融消费者权益保护工作制度，组织开展全行金融消费者权益保护工作，对行内有关部门落实金融消费者权益保护工作的情况进行监督。

(二)定期组织召开专题会议。每年至少召开一次参会人员覆盖各条线、各分支机构相关负责人的金融消费者权益保护专题工作会议，通报全行金融消费者权益保护工作情况，部署下阶段工作安排。

(三)牵头处理重大疑难的投诉事件或金融消费者权益保护问题，确保其得到有效处置，并对处置中发现的问题进行整改落实。

(四)履行报告责任。定期了解金融消费者权益保护工作情况，将金融消费者权益保护工作有关内容完整纳入年度工作报告，并及时向董事会报告。

第八条 总行消费者权益保护部为本行金融消费者权益保护职能部门，负责牵头组织、协调、督促、指导总行各部门及分支机构开展金融消费者权益保护工作，并享有向董事会、行长办公会直接报告的途径。具体职责如下：

(一)梳理完善工作制度。按照国务院、中国人民银行、中国银监会等有关部门的规定，牵头梳理完善金融消费者权益保护相关各项业务制度和管理制度，协调各职能部门，逐步推进全行金融消费者权益保护制度的规范化和体系化；根据

梳理情况，编制金融消费者权益保护制度目录，并将其纳入金融消费者权益保护工作台账。本行金融消费者权益保护制度内容应至少包括金融消费者权益保护组织架构和运行机制、投诉受理流程及处理程序、金融宣传教育框架安排、监督考核制度、重大突发事件应急预案等。

(二)每年牵头制定金融消费者权益保护工作计划，督促总行相关部门在各自职责范围内细化具体要求，并下发各分支机构落地实施；定期分析评估金融消费者权益保护工作情况，向所辖网点通报金融消费者权益保护工作情况，及时下发风险提示和问题整改意见，督促基层网点和人员切实履行金融消费者保护职责。

(三)协调督办矛盾纠纷化解。按照有关监管规定，持续落实逐级投诉及投诉处理规范化的要求，做好投诉渠道及流程的网点公示，设立专门场所接待，对于疑难问题，协调总行业务条线部门、合规部以及外部律师等相关部门做好投诉事项书面答复和法律审查、应急处理等工作；积极探索调解、仲裁、诉讼等外部纠纷解决渠道，引导处理部门尽量通过协商等方式，妥善化解客户纠纷。

(四)落实金融消费者权益保护内部考核。将金融消费者权益保护工作纳入总行各部门年度考核、分支机构年度综合经营绩效考核、各级员工绩效考核评价体系，针对金融消费者权益保护工作明确具体考核指标，设置一定权重的考核分值，

并定期进行考核与通报，有效发挥监督、引导作用。

第九条 总行各部门与分支机构应根据业务规模配备相应人员和资源，支持保障金融消费者权益保护工作顺利开展。总行个人银行部、公司银行部、零售公司部、信用卡中心、金融市场部、资产管理部、资产托管部、票据业务部、投资银行部、国际业务部、风险管理部、电子银行部、运营部、合规部、办公室、审计部等部门作为相关主体部门，在各自职责范围内落地实施金融消费者权益保护工作。

总行个人银行部、信用卡中心、公司银行部、零售公司部金融市场部、资产管理部、资产托管部、票据业务部、投资银行部、国际业务部等业务部门负责本条线内部金融消费者权益保护工作，包括但不限于售前产品开发设计、代销产品消保管理、产品文本审查、信息披露、售中规范管理、售后投诉纠纷处理、金融知识宣传等。

总行电子银行部负责在电子银行产品开发设计、线上产品消保管理、信息披露、上线运行、信息系统安全、金融知识宣传、相关投诉处理各环节履行金融消费者权益保护职责。

总行运营部负责在厅堂服务规范、金融知识宣传、相关投诉处理各环节履行金融消费者权益保护职责。

总行办公室负责在官网信息披露、网络媒体等渠道宣传金融消费有关知识，履行金融消费者权益保护职责。

总行合规部负责在内控制度建设、客户信息对外披露、产品收费管理、格式合同制定等环节履行金融消费者权益保护职责。

总行风险管理部负责在有序开展征信业务，规范信用信息查询和使用等方面，履行金融消费者权益保护要求。

总行审计部负责履行内部审计监督职责，每年对全行消费者权益保护工作进行独立审计和评价，每两年对全部分行及宁波地区一级支行消费者权益保护工作进行审计和评价，每年对与银行业消费者权益保护关联性强、涉及银行业消费者群体大、社会关注度高的业务进行审计。

第三章 工作要求

第十条 本行应当建立健全金融消费者权益保护工作制度体系，包括但不限于如下内容：

- (一)金融消费者权益保护工作组织架构和运行机制；
- (二)金融消费者权益保护工作内部控制体系；
- (三)本行线上线下产品和服务的信息披露规定；
- (四)代销产品消费者权益保护管理；
- (五)金融消费者投诉受理流程及处理程序；
- (六)金融知识宣传教育框架安排；
- (七)金融消费者权益保护工作报告体系；
- (八)金融消费者权益保护工作监督考评制度；

(九)金融消费者权益保护工作重大突发事件应急预案。

第十一条 本行应当尊重金融消费者的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。

第十二条 本行应当尊重金融消费者的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害消费者合法权益的条款。

第十三条 本行应当了解金融消费者的风险偏好和风险承受能力，提供相应的产品和服务，不得主动提供与金融消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。

第十四条 本行应当尊重金融消费者的个人金融信息安全权，采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用金融消费者个人金融信息，不得在未经金融消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

第十五条 本行应当在产品销售过程中，严格区分自有产品和代销产品，不得混淆、模糊两者性质向金融消费者误导销售金融产品。总行统一扎口代销产品管理，分支行不得自行引入代销产品。

第十六条 本行应当严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

第十七条 本行应当坚持服务便利性原则，合理安排柜

面窗口，缩减等候时间，不得无故拒绝金融消费者合理的服务需求。

第十八条 本行应当尊重金融消费者，照顾残疾人等特殊消费者的实际需求，尽量提供便利化服务，不得有歧视性行为。

第十九条 本行应当定期总结金融消费者权益保护工作，及时向监管部门报送相关工作计划及工作开展情况，并应当通过适当方式将金融消费者权益保护工作开展情况定期向社会披露。

第二十条 本行应当加强销售专区管理，配备双录设备，公示关键信息，规范员工销售行为，持续完善柜面运营业务、产品销售业务以及授信业务面谈面签环节的同步录音录像工作，建立长效监测机制，确保产品销售等过程透明、规范。

第二十一条 本行应充分利用外部审计资源，将董事会、高级管理层、金融消费者权益保护部门及各条线、各网点的金融消费者权益保护工作情况纳入审计范围。

第四章 附则

第二十二条 本工作制度未尽事宜按照国家有关法律法规、监管部门相关规定执行；本工作制度实施后如与国家日后颁布的法律法规或《公司章程》相冲突的，均以国家有关法律法规和《公司章程》的规定为准。

第二十三条 本制度由董事会负责解释与修订。

第二十四条 本制度自董事会决议通过之日起施行。