

宁波银行股份有限公司

2023 年度金融消费者权益保护工作评估结果

根据监事会工作职责和工作计划，监事会组织开展了 2023 年度金融消费者权益保护（以下简称“消保”）工作的检查评估，本次重点评估公司消费者投诉、个人金融信息保护、销售适当性三方面管理情况。

公司董事会高度重视消保工作，将其纳入 2023-2025 年发展规划，融入公司治理、经营发展战略和企业文化建设，并由董事会承担消保工作的最终责任。董事会下设消费者权益保护委员会，指导并督促高级管理层和消费者权益保护部全面、及时、有效开展消保管理工作。根据内外部政策规定，公司持续完善消保相关制度建设，制定年度消保工作计划及金融消费者宣传教育计划，细化客户投诉预防管理、销售关键行为管控、全员消保意识提升等方面的工作安排。

从本次检查评估情况看，公司持续健全与完善消保组织架构与制度体系，加强消保关键环节的风险管控，各项消保工作总体上有序推进；公司消费者权益保护部能够发挥牵头部门作用，各职能部门协同配合，履行消保管理相关工作职责，提升全行消保意识及纠纷化解能力，保障消费者合法权益。同时检查评估也发现，公司在投诉管理、信息保护、销售管理方面还存在一些待改进之处。