

营口银行消费者权益保护工作战略、政策和目标

第一章 总则

第一条 为建立营口银行股份有限公司（以下称“营口银行”）消费者权益保护工作运行机制，促进消费者权益保护工作管理体系建设，根据中国银监会《关于印发银行业消费者权益保护工作指引的通知》，中国人民银行《金融消费者权益保护工作管理办法（试行）》及我国法律、法规等有关规定，制定本政策。

第二条 金融消费者权益保护相关概念

本政策中所称金融消费者是指购买或使用银行业产品和接受银行业服务的自然人。

本政策中所称金融消费者权益保护，是指银行业通过适当的程序和措施，推动实现银行业消费者在与银行业金融机构发生业务往来的各个阶段始终得到公平、公正和诚信的对待。

本政策中所称营口银行消费者权益保护工作是指所有营口银行员工应当坚持以人为本，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，依法维护每一名营口银行客户的合法权益。

第三条 营口银行消费者权益保护工作是营口银行的

一项核心工作，是营口银行全面管理体系的重要组成部分，营口银行消费者权益保护工作接受中国银监会及中国人民银行的监管、检查和评价。

第二章 工作职责

第四条 营口银行董事会承担营口银行消费者权益保护工作的最终责任。

营口银行董事会负责制定银行业消费者权益保护工作的战略、政策和目标，督促高管层有效执行和落实相关工作，定期听取高管层关于营口银行消费者权益保护工作开展情况的专题报告，并将相关工作作为信息披露的重要内容。

营口银行董事会负责监督、评价营口银行消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及高管层相关履职情况。

营口银行董事会可以授权下设的消费者权益保护工作委员会履行以上部分职能。获得授权的消费者权益保护工作委员会应当定期向董事会提交有关报告。

第五条 营口银行高管层负责制定、定期审查和监督落实营口银行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，推动营口银行消费者权益保护工作积极、有序开展。

第六条 营口银行消费者权益保护工作委员会设立由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成的营口银行消费者权益保护工作联席会议，统一规划、统筹部署全行的消

费者权益保护工作。

第七条 营口银行设立消费者权益保护部专门负责全行的消费者权益保护工作。营口银行消费者权益保护部具有开展相关工作的独立性、权威性和专业能力，并享有向董事会、行长会议直接报告的途径。

营口银行消费者权益保护部负责牵头组织、协调、督促、指导本级机构其他部门及下级机构开展营口银行消费者权益保护工作。于每年年底前编写年度消费者权益保护工作自评报告，向消费者权益保护委员会报告消费者权益保护工作开展情况。

消费者权益保护工作联席会部门成员的工作职责：

（一）直接涉及消费者权益保护工作部门的职责

企业银行（部）、零售银行（部）、网络银行（部）、投资银行（部）、财富银行（部）、国际业务部和运营管理部等具有条线经营管理职能的部门，直接涉及消费者权益保护工作。这些部门需要负责制定和实施本条线消费者权益保护工作计划，在所辖产品和服务的各环节落实消费者权益保护要求，并开展宣传教育、消费者金融信息保护、公平对待特殊消费者群体、消费者投诉管理等职责范围内的消费者权益保护工作。

（二）间接涉及消费者权益保护工作部门的职责

1、内控风险合规部：负责对消保工作制度建设及执行

情况进行独立的年度审计和评价；对新产品和服务中的消费者权益保护条款、业务文本以及与消费者权益保护工作有关的全行性规章制度等进行合法性审核。

2、信息科技部：负责消费者权益保护工作相关的信息安全和技術保障工作。

3、总行办公室：负责与消保有关的舆情监测和相关的应急事件处理，并将消费者权益保护工作纳入企业文化要素统一管理和规划。

（三）分行消费者权益保护工作的职责

各分行应按照总行部署和当地监管部门的要求，组织推进本机构消费者权益保护相关工作。各分行须指定专门部门和人员，具体负责消费者权益保护工作。

第八条 涉及消费者权益保护工作业务部门要加强产品和服务信息的披露，各级员工在产品和服务推介过程中要主动向消费者真实说明产品和服务的性质、收费情况、合同主要条款等内容，禁止欺诈性、误导性宣传，提高信息真实性和透明度，合理揭示产品风险，以便消费者能够根据相关信息做出合理判断。

第三章 发展战略

第九条 营口银行消费者权益保护工作以改进全行服务质量、提高公众金融素质、赢得社会尊重为工作目标，坚持以人为本、服务至上的原则。通过广泛、深入、系统的金

融教育，全面提升社会对我行金融产品和服务的认知度，培养我行员工及金融消费者维权的意识和能力，积极、合理地主张金融消费者权益保护合法权益。坚持科学发展、规范引导，采取主动、严格的管理措施，监督指导分支机构践行“做市民生活管家银行”的方针政策。

第十条 营口银行消费者权益保护部要推动建立并及时修订与金融消费者权益保护相关的行政法规，完善我行金融消费者权益保护规章制度，积极推进全行消费者权益保护的基础性工作，进一步研究探索金融消费者权益保护发展方向，明确监管部门的监管目标、原则、标准、措施和程序，指导分支机构建立金融消费者权益保护业务标准。

第十一条 营口银行要在监管机构的指导下有效运用市场约束手段防止不正当竞争行为，营造地区金融市场公平竞争环境，鼓励分支机构以提高客户满意度为中心，开发更多适应我行金融消费者需要的金融产品和服务，以优质的服务带动地区金融行业服务水平的全面提升，从而营造公平竞争的市场环境。

第十二条 加强全行消费者权益保护工作的行为监管，将消费者权益保护理念融入到我行经营管理行为和日常监管工作中，实现工作目标、制度机制、工作行为三个方面的融合，在我行常规工作中履行消费者权益保护的相关职责。

第十三条 搭建信息沟通平台，推动地区金融机构消保

工作信息共享。要进一步加强与同业间的交流，参与构建地区金融业常态化联系机制与沟通平台，加强同业间的信息共享，为提升地区金融业整体消保水平贡献力量。

第四章 政策保障

第十四条 为消费者权益保护部配备有效履行管理职能的资源，包括必要的人力、财力和技术支持等。消费者权益保护部要节约使用资源，确保资源的合理分配和有效运用。

第十五条 消费者权益保护部相关人员须具备与履行职责相匹配的资质和业务技能、个人素质，具有银行业从业经验，并能持续跟踪相关法律、法规和监管规定等的最新发展，促进制度和业务创新，正确把握对本行经营、管理等方面的影响。

第十六条 营口银行消费者权益保护部应当积极开展员工教育和培训，帮助员工强化消费者权益保护意识，理解营口银行消费者权益保护工作政策和程序，提高服务技能，丰富专业知识，提升全行员工的消费者权益保护能力。

第十七条 消费者权益保护部的独立性

消费者权益保护部是支持和协助消费者权益保护委员会管理全行消费者权益保护工作的独立职能部门，各级管理层要确保消费者权益保护工作的管理部门、管理人员在批准的职责范围内独立履行工作职责。

（一）消费者权益保护部为履行其职责，有权获取必要的信息，相关部门及各级机构和员工有义务提供相关信息。

(二)各管理部门及分支机构须为消费者权益保护部管理人员独立尽职地开展调查、检查、督查等工作提供必要的配合和支持，并对消费者权益保护部相关人员履职行为给予公正客观的评价，禁止对消费者权益保护部相关人员进行打击报复或冷遇。

第五章 目标要求

第十八条 消费者权益保护工作的考核

营口银行应当制定消费者权益保护工作考核评价体系，定期考核评价分支机构的消费者权益保护工作能力和效果，并将考评结果纳入综合绩效考评指标体系当中。

营口银行消费者权益保护部定期开展服务督导检查，对全辖网点实行抽查，抽查结果在全行公示，通过对分支机构的定期评估实现消费者权益保护工作的有效性。

第十九条 消费者权益保护工作的问责

营口银行应当建立和完善银行业消费者权益保护工作的内部监督约束机制，对违规责任人的认定和处理，以及所采取的纠正违规行为的措施，体现董事会和高级管理层对消费者权益保护工作的价值理念和行为准则。强化对消费者权益保护工作的内部规章和外部监管要求落实不力的责任追究，根据对消费者合法权益造成侵害的严重程度或危害程度，采取必要的处罚措施，确保营口银行消费者权益保护工作各项规定得以落实。

第二十条 营口银行消费者权益保护部要建立消费者权益保护工作的应急响应机制，主动监测并处理涉及银行业消费者权益保护问题的重大负面舆情和突发事件，并及时报告监管机构。

第二十一条 营口银行消费者权益保护部要进一步完善总、分行消费者权益保护工作的各项制度、理顺工作流程、落实人员职责，形成考核体系。各分行要明确消费者权益保护工作性质与任务，建立行长责任制，与当地监管机构密切联系，相互配合，在属地消保监管评级中达到总行要求。

第二十二条 营口银行消费者权益保护工作要深入探索持续教育的发展模式，着力建设消费者金融教育的长效机制，制定消费者权益保护工作中金融知识教育培训的中长期规划，以集中开展、持续进行、专项管理等方式宣传我行企业文化、消费者权益保护等工作内容。

第六章 附则

第二十三条 本政策由总行消费者权益保护部负责解释和修改，自公布之日起生效。

第二十四条 自本政策生效之日起，营口银行原下发的其他文件如与本政策相抵触的，以本政策为准。