

# 新安银行消费者权益保护工作

## 总目标、战略和政策

### 一、新安银行消费者权益保护工作总目标

成为消费者权益保护工作组织架构健全，制度体系完备，产品和服务完善，能较好地满足消费者日益增长的金融产品、金融服务需求，受消费者充分信任、监管认可度较高、有较强社会责任感的优秀民营银行。

### 二、新安银行消费者权益保护工作战略

建立健全消费者权益保护工作组织架构，董事会下设专门的消费者权益保护委员会，高管层设立消保工作领导小组，设立职能部门负责消保工作；按照监管政策要求，结合本行实际，持续优化消保工作机制流程，健全消保制度体系；将消保工作纳入全行综合考核体系，并体现消保工作的重要性；持续提升员工的客户服务能力以及消保专业能力和工作水平。

### 三、新安银行消费者权益保护工作政策

#### （一）总则

#### 1. 政策目的

促进本行与金融消费者直接相关的产品、服务、政策不断优化，实现本行经营目标与金融监管机构的监管目标深度融合，提升消保工作水平。

#### 2. 适用范围

本政策所称消费者，是指购买或使用本行产品和接受本行服务的自然人。本政策适用所有直接、间接与消费者发生联系的部门及员工。

### 3、基本原则

依法合规，公平合理，诚信服务，履行社会责任。

#### （二）组织架构和职责

##### 1. 董事会

董事会负责制定本行消费者权益保护工作的战略、目标和政策，对消费者权益保护工作进行总体规划指导；督促高管层有效执行和落实相关工作；对全行消保工作及高管层相关履职情况及时进行监督、评价。

董事会下设消费者权益保护委员会，受董事会授权履行职能。

##### 2. 高管层

高管层负责制定、定期审查和监督落实本行消费者权益保护工作的措施、程序以及具体的操作规程；采取必要措施，推动本行消保工作积极、有序开展；确保消保工作资源投入。

高级管理层成立消费者权益保护工作领导小组，统一规划、部署、审议、考核具体消费者权益保护工作。

##### 3. 职能部门

消保工作职能部门，牵头组织、协调、督促、推动其他部门开展金融消费者权益保护工作，具备开展工作的独立

性、权威性和专业能力，具备充足的资源保障。

#### 4. 各部门

各部门设立消费者权益保护工作专员，在领导小组的统一规划、部署下开展消保工作。

#### （三）基本权利保障工作要求

1. 保障金融消费者财产安全权；
2. 保障金融消费者知情权；
3. 保障金融消费者自主选择权；
4. 保障金融消费者公平交易权；
5. 保障金融消费者依法求偿权；
6. 保障金融消费者受教育权；
7. 保障金融消费者受尊重权；
8. 保障金融消费者信息安全权。

#### （四）相关工作机制

##### 1. 产品和服务管理机制

建立健全消费者权益保护的事前协调和管控机制，建立健全产品销售规范机制。在产品和服务的设计开发、定价管理、审批准入、协议制定等环节，充分考虑消保要求。根据消费者风险承受能力，提供相应风险等级的产品和服务。

##### 2. 消费者权益保护审查机制

以可能影响金融消费者合法权益、引发客户纠纷的风险点作为审查要点，对本行个人类产品、服务相关政策、制度、

业务规则等进行消保审查。

### 3. 客户投诉处理机制

全面管理各渠道受理的客户投诉。各部门指定客户投诉负责人和客户投诉联络员，实现每起投诉落实到人。对各类投诉进行高效快速的处理、反馈。

### 4. 公众宣传教育工作机制

开展金融政策解读、金融知识普及、金融诈骗防范、依法维权等方面的金融普及，坚持集中宣教、日常性宣教与针对性宣教相结合，努力提升公众金融素养。

### 5. 特殊消费者保护机制

重视老、弱、病、残、孕等特殊消费者群体权益保护工作，完善营业网点无障碍服务设施，研究针对各类特殊消费者群体的人性化服务政策与流程，创新推出个性化服务。

### 6. 员工消费者权益保护教育机制

积极开展员工教育和培训，强化员工消费者权益保护意识，丰富专业知识，提高服务技能，提升消保工作能力。

### 7. 消费者权益保护应急响应机制

做好相关侵害消费者权益、重大突发事件和负面舆情的应急响应预案；按要求及时报送人民银行、银保监会等单位，及时做好总结和评估。

安徽新安银行

2022年8月30日