

中信銀行股份有限公司董事會 消費者權益保護委員會議事規則

(第六屆董事會第八次會議部分修改，並於2021年12月24日通過)

第一章 總則

- 第一條 為加強中信銀行股份有限公司(簡稱「本行」)的消費者權益保護工作，完善本行公司治理結構，根據《中華人民共和國公司法》、《銀行保險機構公司治理準則》、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》、《銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》、《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業消費者權益保護解決當前群眾關切問題的指導意見》、《銀行保險機構消費者權益保護監管評價辦法》、《中信銀行股份有限公司章程》(簡稱「本行章程」)、《中信銀行股份有限公司董事會議事規則》、本行股票上市地證券監管機構相關規定及其他有關規定，本行設立董事會消費者權益保護委員會(簡稱「委員會」)，並制定本議事規則。
- 第二條 委員會是按照本行章程設立的董事會專門工作機構，在其職責範圍內協助董事會開展相關工作，委員會對董事會負責。

第二章 委員會職責

- 第三條 委員會的主要職責為：
- (一) 對董事會負責，向董事會提交消費者權益保護工作報告及年度報告，根據董事會授權開展相關工作，討論決定相關事項，研究消費者權益保護重大問題和重要政策；
 - (二) 擬定本行消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，指導和督促消費者權益保護工作管理制度體系的建立和完善，確保相關制度規定與本行公司治理、企業文化建設和經營發展戰略相適應；
 - (三) 根據監管要求及本行消費者權益保護戰略、政策、目標執行情況和工作開展落實情況，對高級管理層和消費者權益保護部門工作的全面性、及時性、有效性進行監督，督促高級管理層和消費者權益保護部門有效執行和落實消費者權益保護的相關工作；
 - (四) 定期召開消費者權益保護委員會會議，審議高級管理層及消費者權益保護部門工作報告，研究年度消費者權益保護工作相關審計報告、監管通報、內部考核結果等，督促高級管理層及相關部門及時落實整改發現的各項問題；

(五) 相關法律法規、監管規定要求的或董事會授權的其他事宜。

第四條 委員會可對本行的消費者權益保護問題進行調查，調查或審查的方式包括但不限於：列席或旁聽本行有關會議，在本行系統內進行調查研究，要求高級管理人員或相關負責人員在規定期限內向委員會進行口頭或書面的解釋或說明。

委員會應就存在的問題及高級管理人員或相關負責人員的回覆進行研究，向董事會報告調查結果及改進建議。

委員會委員應當持續關注委員會職責範圍內的相關事項，及時提出專業意見，提請委員會關注或審議。擔任委員會主席的董事，應當及時組織召開委員會會議並形成集體意見提交董事會。

第三章 委員會組成

第五條 委員會至少由三名董事組成。委員會委員的資格應符合有關法律法規、監管規定、本行股票上市地證券監管機構相關規定及要求。

第六條 委員會委員由本行董事會提名與薪酬委員會提名，提交董事會審議。委員的罷免，由董事會提名與薪酬委員會提議，提交董事會審議。

第七條 委員會設主席一名，由董事長提名，在委員會委員內選舉，提交董事會審議。主席的罷免，由董事長提議，提交董事會審議。

第八條 委員會委員應按時出席委員會會議，就會議事項發表意見、行使表決權。委員應充分保證履職工作時間和精力，熟悉與履職相關的本行經營管理狀況、業務活動及發展情況，確保履職能力。

委員可提出委員會會議討論的議題。為履行職責，委員可列席或旁聽本行有關會議、開展調查研究、獲得所需的報告、文件、資料。

第九條 委員會主席主持委員會工作，包括主持委員會會議、提議召開臨時會議、確定每次委員會會議的議程、簽發會議決議等。

主席應確保委員會會議上所有委員均瞭解委員會所討論的事項，並保證各委員獲得完整、可靠的信息；確保委員會就所討論的每項議案都有清晰明確的結論，結論包括：通過、否決或補充材料再議。

第十條 委員會委員任期與董事任期一致。委員任期屆滿後，可連選連任。

若委員不再擔任本行董事職務，即自動失去委員資格。為確保委員會組成合規，董事會應及時補足委員人數。補充委員的任職至其擔任董事的任期結束時止。

第十一條 委員會下設工作支持小組，為委員會日常運作及合規履職提供專業支持保障。

第十二條 工作支持小組負責擬訂委員會年度工作計劃，提交委員會審議通過，並報董事會備案；協助委員會落實年度工作計劃及委員會交辦事項；擬訂委員會年度履職報告，提交委員會審議，並報董事會備案；委員會交辦的其他工作。工作支持小組工作情況向委員會報告，並向董事會備案。

第十三條 工作支持小組成員單位包括總行董事會辦公室、零售金融部(消費者權益保護辦公室)、私人銀行部、個人信貸部、財富管理部、信用卡中心、運營管理部、信息技術管理部、公司銀行部、合規部、風險管理部、資產管理業務中心。成員單位發生變動，須經董事會辦公室報委員會主席、董事長批准，並報董事會備案。

工作支持小組各成員單位分別指派一名部門領導、處級幹部及業務骨幹為小組成員。小組成員如有變動，成員單位應及時告知董事會辦公室，並報委員會備案。

總行其他部門根據委員會工作實際需要，在工作支持小組的協調下，為委員會運作提供支持。

第十四條 工作支持小組由董事會辦公室、零售金融部(消費者權益保護辦公室)牽頭。其中，董事會辦公室負責工作支持小組與委員會以及董事會各專門委員會之間的溝通協調；組織委員會會議並跟蹤落實委員會交辦事項等。零售金融部(消費者權益保護辦公室)負責會同董事會辦公室及其他相關部門，根據監管要求和委員會履職需要，為委員會運作提供專業支持。

第十五條 工作支持小組根據工作需要，明確小組工作流程等具體事宜，報委員會審議批准。

第四章 議事規則

第十六條 委員會應制定年度工作計劃，包括委員會會議、調研、高級管理層日常信息報送等。

第十七條 委員會每年至少召開兩次會議。委員會會議可採取現場會議(包括視頻會議、電話會議)和書面傳簽等形式。

- 第十八條 委員會會議的召開程序、表決方式和會議通過的議案須遵循有關法律法規、監管規定、本行股票上市地證券監管機構、本行章程等規定。
- 第十九條 董事會、董事長、委員會主席或委員會半數以上委員有權提議召集委員會會議。委員會會議應由全體委員半數以上出席方可舉行。
- 第二十條 委員會會議通知應於會議召開7日前發出，但經全體委員一致同意，可以豁免前述通知期。會議由委員會主席主持，委員會主席不能出席時，可委託一名委員代為主持。
- 會議通知應包括會議時間、地點及召開方式；會議議程、討論事項及相關詳細資料；發出通知的日期。
- 會議通知可以專人送達、傳真、掛號郵件、電子郵件或本行章程規定的其他方式發出。
- 第二十一條 委員應親自參加委員會會議，因故不能出席，可書面委託其他委員代為出席，委託書應列明代理人的姓名、代理事項、權限和有效期限，並由委託人簽名或蓋章。獨立董事委員因故不能親自出席會議的，應委託其他獨立董事委員代為出席。
- 除非法律法規、本行章程或對本行有約束力的協議另有規定，委員不得授權除委員會委員以外的其他人代為出席。
- 委員會可根據需要，邀請委員會之外的其他人員列席委員會會議。
- 第二十二條 委員會召開現場會議(包括視頻會議、電話會議等)時，如委員以電話或其他通訊設備參加，只要現場與會委員能聽清其發言並進行交流，所有參會委員應被視作親自出席會議。現場會議應進行錄音或錄像。現場會議可採用舉手表決或書面記名投票表決。
- 如委員借助電話或其他通訊設備參加現場會議，其口頭表達的表決意見視為有效，會後應盡快簽署並反饋書面表決文件。現場口頭表決與會後書面簽字具有同等效力。如會後書面簽字與現場口頭表決不一致，以現場口頭表決為準。如採取書面記名投票表決，委員可先以傳真、電子郵件等方式反饋表決結果，會後盡快反饋簽署後的表決文件原件。
- 第二十三條 委員會召開書面傳簽表決時，會議通知、議案材料應及時送達每一位委員。委員應在會議通知規定的時限內反饋對議案的意見，本行相關部門應及時研究反饋。

委員應於會議通知規定的時限內簽署表決意見(同意、反對或棄權)，並反饋簽署後的表決文件。如未在規定時限內表達意見，視為棄權。

第二十四條 每一名委員有一票表決權。會議做出的決議，須經全體委員半數以上表決通過。如反對和贊成票相等，會議主席有權多投一票。

第二十五條 委員會會議應做會議記錄，董事會辦公室指定專人擔任記錄員。書面會議記錄應在會議結束後7個工作日內，提交出席會議的各委員審閱。會議記錄定稿後，出席會議的委員和記錄人應在會議記錄上簽名。

會議記錄應作為本行重要的文件資料由本行董事會秘書按照本行檔案管理制度保存。

第二十六條 委員會會議通過的需提交董事會審議的議案及其表決結果，應及時向董事會報告。

第二十七條 休會期間，委員會如有重大或特殊事項需提請董事會研究，應向董事會提交書面報告，並可建議董事長召開董事會會議。

第二十八條 委員會可結合履職需要開展調研。工作支持小組應根據需要為調研提供專業支持。調研結束後，撰寫調研報告，報委員會主席和董事長審閱，並向董事會備案。

委員會開展調研時，應遵照本行有關規定，厲行節約，講求實效。

第二十九條 委員會可定期與高級管理層及部門交流本行消費者權益保護狀況，定期聽取專題報告，並提出相關意見和建議。

高級管理層應大力支持委員會工作，並指定專門部門負責牽頭對全行消費者權益保護工作進行規劃、指導和管理，確保及時向委員會提供履職所必需的信息，所提供的信息應準確、完整。

第三十條 委員會可根據實際需要，聘請外部專家或中介機構為其提供專業諮詢服務。委員會聘請外部專家或中介機構，應按本行有關規定履行報批程序，並報董事會備案。

第五章 附則

第三十一條 除非有特別說明，本議事規則所使用的術語與本行章程中該等術語的含義相同。

- 第三十二條 本議事規則由董事會以普通決議審議批准，自印發之日起執行。
- 第三十三條 本議事規則未盡事宜，按國家有關法律法規、監管規定、本行股票上市地證券監管機構相關規定和本行章程的規定執行。
- 第三十四條 本議事規則如與國家法律法規、監管規定或經合法程序修改後的本行章程相衝突，以國家法律法規、監管規定、本行股票上市地證券監管機構相關規定和本行章程的規定為準。
- 第三十五條 本議事規則的修改權和解釋權歸屬本行董事會。