

# 中信银行股份有限公司董事会消费者权益保护 委员会议事规则（3.0 版，2025 年）

（本制度经第七届董事会第十八次会议审议通过）

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强中信银行股份有限公司（以下简称本行）的消费者权益保护工作，完善本行公司治理结构，根据《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《中信银行股份有限公司章程》（以下简称本行章程）、《中信银行股份有限公司董事会议事规则》、本行股票上市地证券监督管理机构相关规定及其他有关规定，本行设立董事会消费者权益保护委员会（以下简称委员会），并制定本议事规则。

**第二条** 委员会协助董事会开展相关工作，依照本行章程和董事会授权履行职责。

## 第二章 委员会组成

**第三条** 委员会至少由 3 名董事组成。委员会委员的资格应符合有关法律法规、监管规定、本行股票上市地证券监督管理机构相关规定及要求。

**第四条** 委员会设主席 1 名，负责主持委员会工作。

**第五条** 委员会委员和主席由董事长、过半数独立董事或者三分之一以上董事提名，提交董事会审议批准。

**第六条** 委员会主席的主要职责为：

- (一) 召集并主持委员会会议；
- (二) 提议召开临时会议；
- (三) 确保全体委员了解委员会所讨论的事项，并保证各委员获得完整、可靠的信息；
- (四) 确保委员会就所讨论的每项议案都有清晰明确的结论，结论包括：通过、否决或补充材料再议；
- (五) 形成委员会集体意见提交董事会。

**第七条** 委员会委员应按要求出席委员会会议，就会议事项发表意见、行使表决权。委员应投入足够的履行工作时间和精力，熟悉与履职相关的本行经营管理状况、风险状况、业务活动及发展情况，确保履职能力。

委员可提出委员会会议讨论的议题。为履行职责，委员可列席或旁听本行有关会议，开展调查研究，获得所需的报告、文件、资料。

**第八条** 委员会委员应当持续关注委员会职责范围内的相关事项，及时提出专业意见，提请委员会关注或审议。

**第九条** 委员会委员任期与董事任期一致。委员任期届满后，可连选连任。

若委员不再担任本行董事职务，即自动失去委员资格。为确

保委员会组成合规，董事会应及时补足委员人数。补充委员的任职至其担任董事的任期结束时止。

### 第三章 委员会职责

**第十条** 委员会的主要职责为：

（一）对董事会负责，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告，根据董事会授权开展相关工作，讨论决定相关事项，研究消费者权益保护重大问题和重要政策；

（二）指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，确保相关制度规定与本行公司治理、企业文化建设和经营发展战略相适应；

（三）根据监管要求及本行消费者权益保护战略、政策、目标执行情况和工作开展落实情况，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督；

（四）定期召开消费者权益保护委员会会议，审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告。研究年度消费者权益保护工作相关审计报告、监管通报、内部考核结果等，督促高级管理层及相关部门及时落实整改发现的各项问题；

（五）法律、行政法规、部门规章、本行股票上市地证券监督管理机构、本行章程规定的以及董事会授权的其他事宜。

**第十一条** 委员会可对本行的消费者权益保护问题进行调查，调查或审查的方式包括但不限于：列席或旁听本行有关会议，

在本行系统内进行调查研究，要求高级管理人员或相关负责人员在规定期限内向委员会进行口头或书面的解释或说明。

委员会应就存在的问题及高级管理人员或相关负责人员的回复进行研究，向董事会报告调查结果及改进建议。

#### 第四章 议事规则

**第十二条** 委员会每年至少召开 2 次会议。会议由委员会主席主持，委员会主席不能履行职务或者不履行职务时，由过半数的委员会委员共同推举 1 名委员召集并主持会议。

**第十三条** 董事长、委员会主席或委员会过半数委员有权提议召集委员会会议。

**第十四条** 委员会会议通知应于会议召开 3 日前发出，但经全体委员一致同意，可以豁免前述通知期。

会议通知应包括会议时间、地点及召开方式；会议议程、讨论事项及相关详细资料；发出通知的日期。

会议通知可以专人送达、挂号邮件、电子邮件或本行章程规定的其他方式发出。

会议通知应当保存至少 10 年。

**第十五条** 委员会会议可采取现场会议和书面传签会议形式。

委员会会议采取现场会议形式的，在保证全体参会委员能够充分沟通并表达意见的前提下，可以采用视频、电话等能够保证

参会人员即时交流讨论方式。委员通过上述方式参加委员会会议的，视为出席现场会议。

委员会会议采取书面传签会议形式的，会议通知、议案材料应及时送达每位委员。委员应在会议通知规定的时限内表决或反馈意见。

**第十六条** 委员会会议应由全体委员过半数出席方可举行。委员应亲自委员会会议，因故不能出席的，可书面委托其他委员代为出席，独立董事委员因故不能亲自出席会议的，应当书面委托其他独立董事委员代为出席。委托书应列明代理人的姓名、代理事项、权限和有效期限，并由委托人签名或盖章。委员委托其他委员代为出席的，应当事先审阅会议材料，形成明确的意见。

除法律法规、本行章程或对本行有约束力的协议另有规定，委员不得授权除委员会委员以外的其他人代为出席。

**第十七条** 委员会根据需要邀请其他董事、高级管理人员等委员会之外的其他人员列席会议。

**第十八条** 每1名委员有1票表决权。会议做出的决议，须经全体委员过半数表决通过。

**第十九条** 委员会会议应按规定制作会议记录，会议记录应当真实、准确、完整，充分反映与会人员对所审议事项提出的意见。独立董事的意见应当在会议记录中载明。会议记录定稿后，出席会议的委员和记录人应在会议记录上签名。

会议记录应按照本行档案管理制度保存。

**第二十条** 委员会会议通过的需提交董事会审议的议案及其表决结果，应及时向董事会报告。

**第二十一条** 委员会会议的召开程序、表决方式和会议通过的议案须遵循有关法律法规、监管规定、本行股票上市地证券监督管理机构、本行章程的规定。

**第二十二条** 休会期间，委员会如有重大或特殊事项需提请董事会研究，应向董事会提交书面报告，并可建议董事长召开董事会议。

**第二十三条** 委员会可以制定年度工作计划，并可以结合履职需要开展调研。

**第二十四条** 委员会可定期与高级管理层及部门交流本行消费者权益保护状况，定期听取专题报告，并提出相关意见和建议。

高级管理层应大力支持委员会工作，并指定专门部门负责牵头对全行消费者权益保护工作进行规划、指导和管理，确保及时向委员会提供履职所必需的信息，所提供的信息应准确、完整。

**第二十五条** 委员会可根据实际需要，聘请外部专家或中介机构为其提供专业咨询服务。委员会聘请外部专家或中介机构，应按本行有关规定履行报批程序，并报董事会备案。

## 第五章 工作支持小组

**第二十六条** 委员会下设工作支持小组，为委员会日常运作及合规履职提供专业支持保障。委员会工作支持小组的工作，由

董事会办公室牵头组织，由本行零售金融部（消费者权益保护办公室）等相关部门协助。

**第二十七条** 工作支持小组的职责包括但不限于：

- （一）负责委员会的日常运作；
- （二）安排委员会会议并做好会议记录；
- （三）负责做好委员会审议研究事项的前期准备工作，对提请委员会审议的材料进行审查，确保高级管理层以适当方式向委员会提交报告及会议文件；
- （四）协调安排委员列席或旁听本行有关会议和进行调查研究；
- （五）协助委员会掌握相关信息；
- （六）负责委员会与本行其他委员会的协调工作；
- （七）其他由委员会授予的职责。

## **第六章 附 则**

**第二十八条** 除非有特别说明，本议事规则所使用的术语与本行章程中该等术语的含义相同。

**第二十九条** 本议事规则规范内容与之前已生效规则不一致的，以本议事规则为准。

**第三十条** 本议事规则未尽事宜，按国家有关法律法规、监管规定、本行股票上市地证券监督管理机构相关规定和本行章程的规定执行。

**第三十一条** 本议事规则如与国家法律法规、监管规定或经合法程序修改后的本行章程相冲突，以国家法律法规、监管规定、本行股票上市地证券监督管理机构相关规定和本行章程的规定为准。

**第三十二条** 本议事规则的修改权和解释权归属本行董事会。

**第三十三条** 本议事规则自董事会决议通过之日起施行，《中信银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会议事规则（2.0版，2024年）》同时废止。