

中信银行国际（中国）有限公司

2020 年消费者权益保护工作信息披露

一、服务质量方面

我行已在深圳总行、北京分行、上海分行三地营业网点公布我行投诉电话及书面投诉联系方式；总分行法律合规部分别设立投诉联系人（含 A、B 角），负责收集、分派、跟进和报告投诉事件，确保投诉渠道畅通，及时、高效、妥善地受理、处理金融消费者投诉，维护客户合法权益。

2020 年，我行金融消费者投诉数量 1 笔，为监管转办投诉；投诉涉及区域为上海分行，投诉业务为境外个人外币贷款业务；我行积极与客户沟通协商，但协商未果，客户向上海市浦东新区人民法院提起诉讼，上海市浦东新区人民法院于 2021 年 8 月 25 日驳回客户诉讼请求，对客户主张不予支持。我行投诉办结率为 100%。

二、金融消费者教育方面

在金融知识宣传和教育方面，积极参加并开展“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动、以及“金融知识普及月，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”等金融知识普及活动。活动期间，利用营业网点电子流媒体设备、纸质海报等进行活动宣传，普及金融知识，强化金融知识宣传效果。