

哈尔滨银行股份有限公司

董事会消费者权益保护委员会工作细则

(2019年3月21日董事会七届七次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为提升哈尔滨银行股份有限公司（以下简称“本公司”）消费者权益保护工作水平，进一步履行社会责任，完善公司治理结构，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《商业银行公司治理指引》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发[2015]81号）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（银发[2016]314号）、《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护解决当前群众关切问题的指导意见》（银监办发[2016]25号）等法律、法规和《哈尔滨银行股份有限公司章程》（以下简称“本公司章程”）的有关规定，本公司特设立董事会消费者权益保护委员会（以下简称“消费者权益保护委员会”“委员会”），并制定本工作细则。

第二条 消费者权益保护委员会是对董事会负责的专门工作机构。

第二章 人员组成

第三条 消费者权益保护委员会由3至5名成员组成，其中

至少有 1 名独立董事。

第四条 消费者权益保护委员会委员由董事长提名，经董事会选举产生。

第五条 消费者权益保护委员会设主任 1 名，由全体委员选举产生，主任负责召集和主持委员会工作。委员会设秘书 1 名，负责委员会日常工作联系和委员会会议筹备工作。

第六条 消费者权益保护委员会任期与董事会一致，委员任期届满，连选可以连任。期间如有委员不再担任本公司董事职务或应当具有独立董事身份的委员不再具备本公司章程所规定的独立性，自动失去委员资格，并由董事会根据本工作细则第三至第五条规定补足委员人数。

第三章 工作职责

第七条 消费者权益保护委员会的主要职责：

（一）拟定本公司消费者权益保护工作的战略、政策和目标，从总体规划上指导高级管理层加强消费者权益保护的企业文化建设，将消费者权益保护相关内容纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中；

（二）负责督促高级管理层有效执行和落实消费者权益保护的相关工作，定期听取高级管理层关于本公司消费者权益保护工作开展情况的专题报告，审议并通过相关专题报告，向董事会提交相关专题报告，并将相关工作作为信息披露的重要内容；

(三) 负责监督、评价本公司消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及高级管理层相关履职情况;

(四) 根据本公司总体战略, 对拟提交董事会审议的消费者权益保护方面的议案进行审议并向董事会提出建议;

(五) 董事会授权负责的其他事宜。

第八条 消费者权益保护委员会向董事会报告工作。

第九条 董事会办公室会同相关部门做好委员会会议的各项准备工作, 按照法律、法规和本公司章程规定的程序, 提供相关方面的材料, 包括但不限于:

(一) 本公司消费者权益保护工作开展情况的专题报告材料;

(二) 本公司消费者权益保护工作的评价及高管层履职情况的材料;

(三) 其他相关事宜。

第四章 议事规则

第十条 消费者权益保护委员会每年至少召开 2 次会议, 并于会议召开前 5 天通知全体委员, 但经全体委员同意, 可以豁免前述通知期。会议由主任主持, 主任不能出席时可委托其他委员主持。

第十一条 委员会会议应由 1/2 以上的委员出席方可举行; 每名委员有 1 票的表决权; 会议做出的决议, 必须经全体委员过半数通过。

第十二条 委员会会议表决方式为投票表决; 会议可以采取

现场投票表决和通讯表决的方式召开。

第十三条 委员会必要时可以要求本公司其他董事、监事、高级管理人员、外聘专家和本公司有关部门负责人列席会议。

第十四条 委员会可以根据需要聘请中介机构为其决策提供专业意见，费用由本公司支付。

第十五条 委员会会议的召开程序、表决方式和会议通过的议案必须遵循有关法律、法规、本公司章程及本细则的规定。

第十六条 委员会会议应当有书面记录，出席会议的委员应当在会议记录上签名，会议记录由本公司董事会办公室保存。

第十七条 委员会会议通过的方案、形成的决议及纪要，应定期向董事会报告。

第十八条 出席、列席会议的人员均对会议所议事项有保密义务，不得擅自披露有关信息。

第五章 附 则

第十九条 本工作细则自董事会会议通过之日起生效。

第二十条 本工作细则未尽事宜，按国家有关法律、法规和本公司章程的规定执行；本工作细则如与日后国家颁布的法律、法规或经合法程序修改后的本公司章程相抵触，按国家有关法律、法规和本公司章程的规定执行，并立即修订，报董事会审议通过。

第二十一条 本工作细则解释权归属本公司董事会。