

消费者金融保护信息补充披露

中信股份持续推进金融消费者权益保护，建立董事会审查金融消费者权益保护工作机制，董事会定期听取消费者权益保护工作情况报告，重点关注制度建设、信息披露、适当性管理、信息安全、投诉管理等。同时，中信股份推动相关子公司制定信用卡贷款催收政策、个人贷款催收政策、公平的营销广告宣传政策，明确工作机制与员工训练要求等。

中信股份推动子公司进行消费者金融权益保护培训，培训范围包括高阶管理层、所有面向客户的员工、新入职员工以及消费者权益保护专职人员等，培训覆盖率 100%；培训内容涵盖投诉管理、消保教育宣传、营销宣传行为规范、债务催收等，确保员工在实际业务流程中充分理解并有效实践。

同时，中信股份推动子公司加强金融消费者宣教工作，与外部金融教育机构合作，打造实体投资者教育基地、优秀网络宣传阵地，利用线上和线下多元化宣传渠道，帮助金融消费者、投资人增强风险防范的意识和能力。加强安全生产工作，坚持“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”，推动安全治理模式向事前预防转型。启动科技人才“星河”行动，着力打造科技人才队伍，为公司高质量发展注入科技动能。