

## 关于 2017 年消费者权益保护工作的评估报告

根据监事会的工作职责，依据《银行业消费者权益保护工作指引》（银监发〔2013〕38号）相关要求，宁波银行股份有限公司（以下简称“公司”）监事会对公司 2017 年消费者权益保护情况进行了检查评估。

监事会认为，公司按照监管要求建立了较为完善的消费者权益保护制度体系，明确了高级管理层对金融消费者权益保护工作的相关职责，将消费者权益保护工作提高到战略规划和公司治理的层面，并持续健全消费者权益保护工作的考核机制。2017 年，公司总行消费者权益保护部成立后，认真贯彻消费者权益保护工作的各项要求，按照既定计划和工作思路，明确消费者权益保护的制度和工作流程，不断提升客户服务水平和消费者满意度，推进消费者权益保护工作的常态化运行。公司在中国人民银行宁波市中心支行 2017 年度金融消费者权益保护机构评估工作中被评为 A 级。

宁波银行股份有限公司监事会

2018 年 10 月 13 日