

招商银行股份有限公司
负责任营销制度要点
(2024年版)

一、目的

为规范金融营销宣传行为，保障消费者合法权益，招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”“我行”）严格遵守《中华人民共和国广告法》、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》、《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 国家外汇管理局关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等相关法律法规和规章制度要求，制定并完善《招商银行金融营销宣传行为管理规定》《招商银行零售金融线上营销活动管理办法》《招商银行信用卡中心互联网效果广告引流管理办法（第二版）》等负责任营销制度，明确将金融营销宣传管理纳入消费者权益保护工作，切实保护金融消费者合法权益。

二、适用范围

招商银行负责任营销制度适用于境内分行、境内代表处、总行部门和境内附属机构。境外分行、境外代表处、境外全资子公司在不违反当地法律法规和监管要求的前提下，参照规定执行。

三、管理机构

招商银行总行办公室是全行品牌宣传和金融营销宣传行为的统筹部门，各分行办公室是本机构品牌宣传和金融营销宣传行为的统筹部门；总、分行各产品和服务的主管部门

（包括但不限于各业务主管部门）是本条线、本部门金融营销宣传行为的管理部门；总、分行消费者权益保护专职部门负责金融营销宣传行为相关的消费者权益保护工作；信用卡中心品牌与用户经营部是信用卡中心品牌宣传和金融营销宣传行为的统筹部门。

四、管理规定

招商银行坚持从客户视角出发，在充分考虑客户认知及参与体验的基础上，设计金融营销宣传活动、规则、流程及说明话术，规范使用宣传用语和特殊标识，确保金融营销宣传内容合法、真实、准确、客观、全面。

（一）我行不得非法或超范围开展金融营销宣传活动；不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或金融服务进行营销宣传；不得以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动；不得利用政府公信力进行金融营销宣传；不得损害金融消费者知情权；不得利用互联网进行不当金融营销宣传；不得开展法律法规和国务院金融管理部门认定的其他违法违规金融营销宣传活动等。

（二）我行进行金融营销宣传时会对限制金融消费者权利和加重金融消费者义务的事项进行说明。对于通过视频、音频等方式开展的金融营销宣传活动，采取能够使金融消费

者足够注意和易于接受理解的适当形式披露告知警示、免责类信息。

（三）我行根据金融产品或服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语进行解释说明，并提供适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息。

（四）我行互联网数字营销广告的合规性要求包括遵守广告法、不误导消费者、遵守金融营销宣传的相关规定等。

（五）我行需按照法律法规和理财产品法律文件中的约定收取销售费用，并对销售费用进行如实核算和记账。

五、审查与监测

招商银行金融营销宣传内容应在触达消费者前进行消费者权益保护审查，相关营销宣传行为列入消费者权益保护内部监督和责任追究工作范围，金融营销宣传监督管理情况纳入消费者权益保护评估评价中。

我行对金融营销宣传活动全流程实施审查；各业务部门对本条线、本部门开展的金融营销宣传活动和相关业务合作方作出的与本机构相关的金融营销宣传活动实施监测，确保相关宣传内容符合法律法规和我行要求；各级消费者权益保护专职部门对本级机构金融营销宣传行为进行内部监督检查，确保金融营销宣传相关内容符合消费者权益保护工作相关要求。

六、营销培训

招商银行将消费者权益保护纳入营销培训工作中，通过对员工进行常态化培训，要求员工尊重各类金融消费者和客户，认真对待并积极满足金融消费者和客户的合理诉求，同时，在培训活动和案例警示中，要求员工避免使用激进的销售方式和话术，确保营销活动合规开展。

我行常态化制作、更新培训学习材料，组织针对各业务部门的消费者权益保护审查、金融营销宣传行为相关考试及行内资格认证。

七、检视与更新

该政策由招商银行负责制定、解释和修订，我行会适时根据国家政策、监管要求、行业发展和内部情况对政策进行检视和更新。