

**招商银行股份有限公司**  
**负责任营销制度要点**  
**（2025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的管理办法》《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

该制度适用于境内分行、总行部门。境外分行、我行附属机构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、总行信用卡中心品牌与用户经营部是本机构品牌宣传和金融营销宣传行为的统筹部

门。总、分行各业务管理部门对本部门及所辖业务的金融营销宣传行为的开展及管理承担主体责任。总行消费者权益保护专职部门负责全行金融营销宣传行为相关的消费者权益保护工作，各分行和总行信用卡中心消费者权益保护专职部门负责本级机构金融营销宣传行为相关的消费者权益保护工作。

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

（四）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）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**

招商银行对金融营销宣传活动开展事前审核，从合规性、消费者权益保护、社会影响等维度进行综合评审，对涉众面广、影响度高的营销活动实施提级管理，并开展声誉风险评估，根据评估结果制定应对预案。

我行对金融营销宣传活动实施全流程管理。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消费者权益保护工作相关要求；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，并纳入消费者权益保护责任追究工作范围。

## **六、营销培训**

招商银行将消费者权益保护纳入金融营销宣传培训工作中，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，认真对待并积极满足金融消费者的合理诉求，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，加强从业人员资质管理，定期组织相关培训及行内资格认证。

## **七、检视与更新**

本制度由招商银行负责制定、解释和修订。我行将根据国家政策、监管要求、行业发展和内部管理需要，适时对本制度进行检视和更新。