**兴业银行申诉流程和举报人保护政策**

**严守合规底线，诚信规范经营**

兴业银行坚持“业务发展、合规先行”的理念，持续深化集团合规经营理念，以“法治兴业”落地执行为主线，不断健全风险与合规内控管理长效机制。本行及子公司均严格遵守国家法律法规及监管部门合规要求，聚焦重点业务领域管理，为业务高质量发展提供坚实保障。

|  |  |
| --- | --- |
| 合规内控相关的治理建设 | 本行董事会负责审议批准本行的合规政策并监督合规政策的实施，对内部控制的健全性、合理性和有效性进行定期研究和评价；高级管理层对合规风险内部控制情况进行监督，落实反洗钱、反恐怖融资相关要求；督促经营决策、风险管理和内部控制中存在的问题及时得到整改。 |
| 合规制度建设 | 出台并实施《兴业银行员工合规手册》《兴业银行员工异常交易行为管理办法》《兴业银行员工行为十三条禁令》《兴业银行案防工作管理办法》《兴业银行外包人员风险管理办法》《兴业银行员工全生命周期管理工作规范指引》等制度文件，进一步完善合规内控管理体系。 |

**强化合规治理**

本行董事会负责审议批准本行的合规政策并监督合规政策的实施，对内部控制的健全性、合理性和有效性进行定期研究和评价；高级管理层对合规风险内部控制情况进行监督，落实反洗钱、反恐怖融资相关要求；督促经营决策、风险管理和内部控制中存在的问题及时得到整改。2024年12月，本行编制《2024年度合规内控管理工作情况报告》，并于第十一届董事会第五次会议进行汇报。

**商业道德与行为准则**

本行在《兴业银行员工合规手册》《兴业银行员工行为十三条禁令》《重要岗位主要负面行为清单》《兴业银行员工异常行为管理办法》等制度文件中明确规定严禁员工触碰的违规行为、违反商业道德行为等，持续加强员工合规宣导与警示教育，增强员工合规意识，明晰商业道德的底线。

|  |  |
| --- | --- |
| 加强重点人员管理 | 强化实施《兴业银行股份有限公司董事、监事和高级管理人员职业道德准则》，严格规范董事、监事和高级管理人员职业道德。报告期内，本行编制《基层经营机构负责人基础管理工作手册》《重要岗位主要负面行为清单》等，明确禁止性行为，为各岗位员工职业行为提供基础指引和规范要求。 |
| 员工异常行为排查 | 采取“线上+线下”相结合的方式，持续开展员工异常行为排查，推动辖内各机构持续强化员工异常行为管理，对违规人员进行严肃处理。采取“全面风险排查+专项治理+长效机制构建”模式，开展员工异常行为合规治理专项工作，结合监管关注重点及业务重点，梳理员工异常行为关键风险点。 |
| 员工行为内控考评 | 将员工行为管理情况纳入全行合规内控考评，其合规遵守情况与合规内控考评相挂钩，通过考评落地有效传导至各级机构；持续强化员工异常行为问责管理，“划红线、明底线”，持续增强违规问责主动性与积极性，充分发挥问责对于员工严重违规失职行为的惩戒震慑作用。 |
| 商业道德事项咨询 | 本行人力资源部、法律与合规部等作为员工异常行为的主要管理部门，在日常工作中为全体员工咨询、了解商业道德相关事项提供专业支持，并在员工全生命周期内持续开展合规宣导与警示教育，推行诚信与正直的职业操守和价值观念。本行审计部通过日常监管及机构审计项目对员工异常行为实施持续性的审计监督。 |

**信访举报机制**

本行制定《兴业银行信访工作管理办法》《兴业银行纪律检查机构处理检举控告工作规程》《兴业银行员工合规手册》等制度，对各级信访督查、纪委监察部门畅通举报渠道、规范举报流程和保障举报人合法权益等方面进行详细全面的规定。

[关于举报人保护的政策公开](https://download.cib.com.cn/netbank/download/cn/ESG/20230814.pdf)

**反洗钱管理**

本行建立覆盖“总行、分行、支行”三个层级的反洗钱工作领导小组，根据新修订的《中华人民共和国反洗钱法》等监管法律政策变化和本行薄弱环节，形成落实整改清单并跟踪落实，同步开展本行反洗钱重要制度的修订，重点优化分行反洗钱考评体系，提升洗钱风险管理水平。同时，持续推进反洗钱工作数字化转型，优化反洗钱系统功能和用户体验。

|  |  |
| --- | --- |
| 深化业务内嵌 | 通过业务制度审查、业务洗钱风险监测、高风险业务的反洗钱检查监督等，将反洗钱事前防控、事中管控、事后监测的全流程管理要求植入业务管理流程和业务创新全过程中。 |
| 数字系统监测 | 上线反洗钱反欺诈一张知识图谱，开展隔离式管控功能建设；开发反洗钱数字化检查平台，上线管控信息集中查询功能和监测尽调管控全流程闭环机制，持续推动反洗钱大额和可疑报告的客户、账户、交易数据治理。 |
| 洗钱风险防控 | 从机构、业务（产品、渠道）、客户三个维度，构建洗钱风险识别、评估体系，定期开展全行层面洗钱风险评估；制定新业务洗钱风险评估指标、方法、流程和标准，分析业务中存在的风险漏洞和薄弱环节。 |
| 加强集中处置 | 开展对福州分行、郑州分行等11家分行的反洗钱监测分析工作的集中上收，持续加强重点可疑交易报告报送管理，提升重点可疑交易报告数量和成案率。 |
| 做好培训宣传 | 全年开展反洗钱培训达1,000余场，参训人员超过17万人次；面向社会公众开展反洗钱宣传，受众人员超600万人次。 |

**反恐怖融资**

本行依据反洗钱与反恐怖融资政策和法律，严格禁止开立匿名账户、与任何空壳银行进行直接或间接交易，并在客户业务办理、员工日常培训等环节充分纳入反洗钱相关要求，严格执行涉恐名单监测和涉恐资产冻结有关要求，共同防范恐怖融资风险。

|  |  |
| --- | --- |
| **面向客户** | **面向员工** |
| 在客户开立账户和办理新交易的时候，严格执行“了解你的客户”（Know Your Customer，KYC）政策。当客户从事非法交易并导致风险升级时，本行将根据其所处的风险等级对其进行相应的尽职调查和相应的后续控制措施。 | 本行为包含高级管理层在内的全体员工提供反洗钱和反恐融资政策培训。本行2024年开展反洗钱培训1,292场，参训170,438人次。同时，创新采用开发反洗钱剧本打造沉浸式学习氛围、研究微视频小动画活泼宣传内容等方式，引导员工乐学向学、学懂学通。 |