

# 华夏银行信访举报制度要点

## （2026 年版）

### 一、目的

深入贯彻落实新时代信访工作要求，坚持以人民为中心的价值取向，进一步加强和改进华夏银行股份有限公司（以下简称“华夏银行”“本行”）信访工作，保护信访人合法权益，提升信访工作质效。

### 二、适用范围与受理范围

#### （一）适用范围

本制度适用于华夏银行总行及各分支机构、信用卡中心、各子公司及附属公司开展信访工作。

#### （二）受理范围

信访人对本行在履行法律法规以及制定和执行政策、制度与经营、管理、服务等方面提出的意见、建议和投诉请求。

### 三、举报事项办理流程

#### （一）举报受理与登记

本行设置信访举报接待场所，支持通过线下来信、来访或电话、电子邮箱等渠道进行信访举报，为信访举报人提供便利条件。举报方式包括实名和匿名举报。信访举报归口管理部门收到信访举报事项，予以如实登记。

#### （二）举报事项分类与转办

信访举报归口部门按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，按照职责分工和管理权限，将收到的信访举报事项转送相关责任单位承办。

### **（三）调查核实与处理反馈**

承办单位按规定对信访举报人进行受理告知，并对信访举报事项进行调查核实，形成处理意见后答复信访举报人。

## **四、举报人保护机制**

信访举报工作人员应当做到遵纪守法、忠于职守、爱岗敬业、文明接待、注重实效、廉洁自律、保守秘密。信访举报工作人员不得将检举、揭发、控告材料及有关情况透露或转送被检举、揭发、控告的人员和单位。对涉密信访举报问题或信访举报人要求保密的事项，应当严格保密。

任何组织和个人不得打击报复信访举报人。对在信访工作中违反工作纪律，造成严重后果的单位及相关人员，总行根据相关规定严肃处理。