

2023

年度报告

华融金融租赁股份有限公司

目录

第一节 释义	3
一、释义	3
第二节 公司简介和主要财务指标	3
一、公司信息	3
二、基本情况简介	3
三、主要财务指标	5
第三节 公司治理	5
一、组织架构	5
二、股东及股权情况	5
三、董事会情况	9
四、监事会情况	12
五、管理层情况	13
六、薪酬与绩效管理工作情况	15
七、公司治理情况整体评价	16
第四节 面临的风险与对策	16
一、信用风险	17
二、合规风险	18
三、流动性风险	19
四、市场风险	19

五、操作风险	19
第五节 重要事项	20
一、重大诉讼、仲裁事项	20
二、重大案件、重大差错、其他损失情况	20
三、收购及出售资产、分立合并事项	20
四、重大关联交易情况	20
五、重大合同及履行情况	20
六、持股百分之五以上股东的承诺事项及其履行情况	20
七、其他必要信息	20
第六节 消费者权益保护工作情况	21
一、完善消费者权益保护工作机制	21
二、完善客户投诉处理机制	21
三、加强客户信息安全保护	22
四、积极开展金融知识宣传教育活动	22

第一节 释义

一、释义

在本报告书中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

常用词语释义		
华融金租、公司、本公司	指	华融金融租赁股份有限公司
国家金融监管总局	指	国家金融监督管理总局
浙江监管局	指	国家金融监督管理总局浙江监管局
报告期	指	2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

第二节 公司简介和主要财务指标

一、公司信息

公司中文名称	华融金融租赁股份有限公司
公司中文简称	华融金租
公司外文名称	China Huarong Financial Leasing Co., Ltd
公司外文名称缩写	HRFLC
公司法定代表人	顾剑飞

二、基本情况简介

公司成立日期	2001 年 12 月
公司注册地址	浙江省杭州市上城区四季青街道江锦路 60

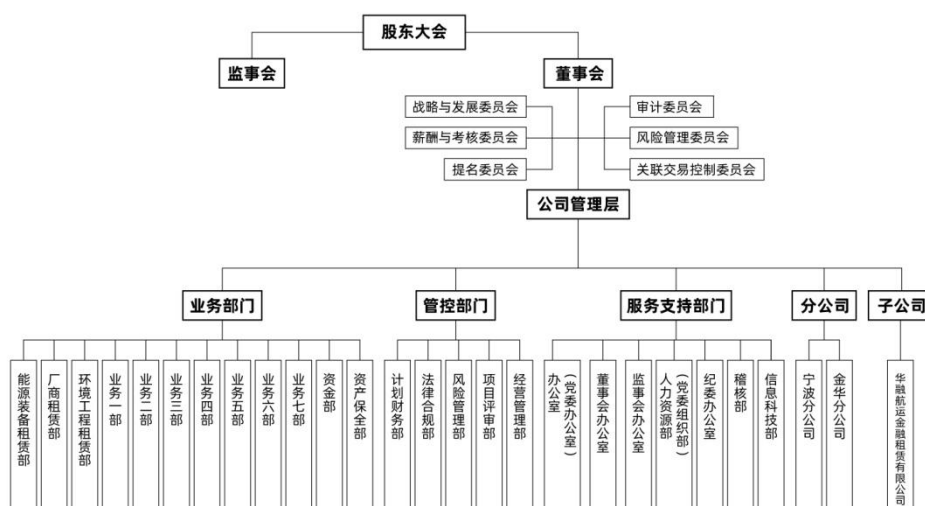
	号-96 号祝锦大厦 B 楼 13-22 层
公司办公地址	浙江省杭州市上城区四季青街道江锦路 60 号-96 号祝锦大厦 B 楼 13-22 层
邮编	310016
公司网址	www.hrflc.com
联系电话	0571-87950988
传真	0571-87950506
电子信箱	hrzljw@hrflc.com
经营范围	<p>(一) 融资租赁业务；</p> <p>(二) 转让和受让融资租赁资产；</p> <p>(三) 固定收益类证券投资业务；</p> <p>(四) 接受承租人的租赁保证金；</p> <p>(五) 吸收非银行股东 3 个月（含）以上定期存款；</p> <p>(六) 同业拆借；</p> <p>(七) 向金融机构借款；</p> <p>(八) 境外借款；</p> <p>(九) 租赁物变卖及处理业务；</p> <p>(十) 经济咨询；</p> <p>(十一) 发行债券；</p> <p>(十二) 在境内保税地区设立项目公司开展融资租赁业务；</p> <p>(十三) 资产证券化；</p> <p>(十四) 为控股子公司、项目公司对外融资提供担保；</p> <p>(十五) 原银保监会批准的其他业务。</p>

三、主要财务指标

公司控股股东为联交所上市公司，信息披露需符合相关监管规定，财务数据将在控股股东年度报告公告后披露。公司聘请的 2023 年度会计师事务所是安永华明会计师事务所。

第三节 公司治理

一、组织架构



二、股东及股权情况

(一) 报告期末股东数量、名称、出资额、股权比例、出资方式情况

序号	股东姓名或名称	认购股份数 (股)	持股比例 (%)	出资方式
1	中国中信金融资产管理股份有限公司(简称“中信金融资产”)	10,041,001,883	79.92071	债权、货币

	1			
2	绍兴市柯桥区天圣投资管理有 限公司（简称“天圣投资”）	1,037,741,531	8.25984	货币
3	浙江省能源集团财务有限责 任公司（简称“浙能财务”）	339,172,234	2.69962	货币
4	正大兴业投资有限公司	331,748,286	2.64053	货币
5	中船财务有限责任公司	271,337,787	2.15970	货币
6	宁波禾元控股有限公司	237,420,564	1.88973	货币
7	中信证券投资有限公司（简称 “中证投资”）	101,751,670	0.80989	货币
8	浙江锦亿和控股集团有限公 司	80,577,578	0.64135	货币
9	北京市国通资产管理有限责 任公司	67,834,447	0.53992	货币
10	威陵集团有限公司	45,788,252	0.36445	货币
11	瑞安市国有资产投资集团有 限公司	6,281,794	0.05000	资本金、 货币
12	人本股份有限公司	2,157,082	0.01717	资本金
13	温州市现代服务业发展集团有 限公司	891,171	0.00709	资本金
合计		12,563,704,279	100	

（二）报告期末主要股东基本情况

主要股东名称	中信金融资产	成立时间	1999 年 11 月
法定代表人	刘正均	注册资本	8024700 万元
企业类型	其他股份有限公司(上市)		
注册地址	北京市西城区金融大街 8 号		
经营范围	收购、受托经营金融机构和非金融机构不良资产， 对不良资产进行管理、投资和处置；债权转股权， 对股权资产进行管理、投资和处置；对外投资；买		

¹ 原“中国华融资产管理股份有限公司”，于 2024 年 1 月 25 日完成更名。

	<p>卖有价证券；发行金融债券、同业拆借和向其它金融机构进行商业融资；破产管理；财务、投资、法律及风险管理咨询和顾问业务；资产及项目评估；经批准的资产证券化业务、金融机构托管和关闭清算业务；国务院银行业监督管理机构批准的其他业务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）</p>
--	---

主要股东名称	天圣投资	成立时间	2005 年 7 月
法定代表人	施霁楠	注册资本	318800 万元
企业类型	其他有限责任公司		
注册地址	浙江省绍兴市柯桥区华舍街道双周安置（一期）商业 3#楼 B325、B327、B329、B331 室		
经营范围	对外投资、农业生态旅游开发、经营。		

主要股东名称	浙能财务	成立时间	2006 年 8 月
法定代表人	施云峰	注册资本	282095.9607 万元
企业类型	有限责任公司(国有控股)		
注册地址	浙江省杭州市环城北路华浙广场 1 号楼九层		
经营范围	许可项目：企业集团财务公司服务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具		

	体经营项目以审批结果为准)。
--	----------------

(三) 报告期末主要股东及其控股股东、实际控制人、最终受益人情况，提名董事、监事情况

序号	股东名称	是否提名董监事 (人数)	控股股东/第一大股东	实际控制人/最终受益人
1	中信金融资产	董事 (5 人)	中国中信集团有限公司 ²	财政部
2	天圣投资	董事 (1 人) ³	绍兴市柯桥区交通投资建设集团有限公司	绍兴市柯桥区财政局
3	浙能财务	监事 (1 人)	浙江省能源集团有限公司	浙江省国资委

(四) 报告期末主要股东质押股权情况

报告期末主要股东无质押股权情况。

(五) 报告期末股权被冻结情况

报告期末无股权被冻结情况。

(六) 报告期内股权变动情况

报告期内，公司原股东金石投资有限公司将其持有我公司的全部 101,751,670 股股份转让给关联方中证投资。转让后，中证投资持有我公司 101,751,670 股股份，持股比例为 0.80989%。该事项已在转让完成后向浙江监管局报告。

² 中信集团系中信金融资产第一大股东。

³ 尚在监管部门进行资格核准，待取得监管核准后正式履职。

（七）股东大会概况

公司按照有关制度要求，规范股东大会的召集、召开和议事程序，确保全体股东都能充分行使合法权利，保证公司股东享有平等的权利。同时，公司开展主要股东定期评价工作，评价内容涵盖主要股东经营和财务情况、履行股东义务情况以及提供股东支持情况，在股东大会上报告大股东情况，并按照监管规定将评价结果报送监管部门。

2023 年度，公司共召开股东大会 8 次，其中年度股东大会 1 次，临时股东会 7 次，共审议议案 17 项，审阅大股东评价报告，听取独立董事述职报告等。会议情况详见报告附件。

三、董事会情况

（一）董事会构成情况

公司董事会由 9 名成员构成，截至报告期末，公司在任董事 8 名，其中股权董事 5 名（顾剑飞、柳旭斌、黄小江、李玉虹、魏安义），独立董事 3 名（金雪军、王诚军、殷孟波）。股权董事陈伟于 2023 年 9 月申请辞去公司董事职务，公司股东大会已选举贺马利担任董事，目前贺马利的董事任职资格尚在监管部门审批，未正式履职。

（二）董事简历

1. 顾剑飞先生，高级经济师、注册会计师。曾任中信金融资产办公室（党委办公室）主任，综合计划与协同发展部总经理兼任办公室（党委办公室）主任、经营计划部总经理兼管理信息中心总经理，现任华融金租党委书记、董事长。

2. 柳旭斌先生，高级会计师、注册会计师、注册税务师、注册资产评估师。曾任华融金租计划财务部副总经理、经营管理部总经理、总经理助理、副总经理、总经理，华融消费金融股份有限公司党委副书记、董事长，现任华融金租党委副书记、董事、总经理。

3. 黄小江先生，经济师。曾任华融金租业务五部总经理、客户营销总监，中信金融资产新疆维吾尔自治区分公司总经理助理、副总经理，现任华融金租董事。

4. 李玉虹女士，曾任财政部预算司制度研究处主任科员、副处长、调研员，中信金融资产计划财务部副总经理、金融市场部副总经理（总经理级），华融汇通资产管理有限公司董事，现任中信金融资产计划财务部总经理、华融金租董事。

5. 魏安义先生，高级经济师。曾任农业银行浙江省嘉兴市分行党委委员兼桐乡支行党委书记、行长，中信实业银行杭州分行营业部党总支部书记、总经理，中信银行公司银行部总经理，中信银行杭州分行党委书记、行长，中信金融资产浙江省分公司党委书记，现任华融金租董事。

6. 金雪军，教授、博导。曾任浙江大学金融研究所所长，浙江大学外经贸学院副院长兼经济与金融系主任，浙江大学经济学院副院长兼金融系主任，金融学院院长。现任浙江大学金融研究中心主任，华融金租独立董事。

7. 王诚军，高级会计师。曾任财政部中国注册会计师协会国际部副主任、专业标准部副主任，财政部中国资产评估协会专业

标准部主任，中发国际资产评估公司董事长兼总经理，北京中天衡平资产评估有限公司董事长兼总经理，中和资产评估有限公司副董事长、高级合伙人，现任中诚君和（北京）国际资产评估有限公司董事长，华融金租独立董事。

8. 殷孟波，教授，博士生导师。曾任西南财经大学金融系副主任、金融学院院长，研究生部主任。现任西南财经大学金融学院教授委员会主席，四川省学术和技术带头人，四川省有突出贡献的中青年专家，中国金融学会常务理事，国家教学名师，华融金租独立董事。

（三）董事会及其下设专门委员会工作情况

2023 年度，公司董事会召开 35 次会议，其中定期会议 4 次，临时会议 31 次，共审议 75 项议案、审阅 13 份报告；董事会战略与发展委员会召开 1 次会议，审议 1 项议案；董事会审计委员会召开 8 次会议，审议 10 项议案；董事会关联交易控制委员会召开 16 次会议，审议 21 项议案；董事会风险管理委员会召开 58 次会议，审议 111 项议案；董事会提名委员会召开 4 次会议，审议 4 项议案；董事会薪酬与考核委员会召开 2 次会议，审议 3 项议案。

（四）独立董事履职情况

公司董事会设独立董事 3 名，均取得浙江监管局的独立董事任职资格核准。2023 年度，3 名独立董事均亲自出席了全部的董事会会议，在公司工作的时间符合相关要求。独立董事能够围绕董事会工作重点，勤勉尽责、恪尽职守，客观、独立、公正地发表意见，注意维护各方权益，对公司发展战略、公司治理、风险防控、内部控制、关联交易等方面提出了宝贵建议和意见，对重

大关联交易、转增股本、董事和高管薪酬等事项出具独立意见，有效提升了董事会及专门委员会科学决策水平，促进公司治理水平持续提升，切实维护公司和全体股东的合法权益。

四、监事会情况

（一）监事会构成情况

公司监事会由 5 名成员构成，截至报告期末，公司在任监事 5 名，其中股权监事 1 名（徐晓剑），职工监事 4 名（单劲波、张毛选、虞六凡、杨玲）。

（二）监事简历

1. 徐晓剑先生，高级会计师。曾任浙江省能源集团公司监察审计部主管、审计部主管，天然气开发公司党委委员、总会计师，浙能电力股份公司财务产权部主任，浙江省能源集团公司审计部（监事会工作部）副主任，浙江省能源集团公司纪检监察室副主任，现任浙江省能源集团财务有限责任公司总经理、党委副书记，华融金租监事。

2. 张毛选先生，高级会计师。曾任浙江省租赁有限公司财务部副经理、风险管理部部长、办公室主任，华融金租稽核业务总监、稽核部部长，现任公司四级专家，职工监事。

3. 杨玲女士，中级会计师。曾任浙江省宏达贸易公司出纳，《商贸财务》编辑部出纳，华融金租计划财务部经理，现任计划财务部资深经理，职工监事。

4. 虞六凡女士，经济师。曾任华融金租综合租赁二部、国内业务总部一部经理，业务一部副部长，经营管理部部长，资金部部长，现任业务六部部长、职工监事。

5. 单劲波先生，经济师、律师。曾任华融金租法律事务部主任助理，法律事务部副主任、主任、部长，法律合规部总经理，合规管理部总经理，华融金租风险管理部总经理，法律事务总监兼法律合规部部长，宁波分公司总经理，现任监事会办公室主任，职工监事。

（三）监事会工作情况

2023 年度，监事会召开 9 次会议，其中定期会议 4 次，临时会议 5 次，审议 13 项议案，审阅 13 份报告；监事会监督委员会召开 6 次会议，审议 9 项议案。

五、管理层情况

（一）高级管理层构成情况

截至报告期末，公司高级管理层由 7 人组成，包括总经理柳旭斌、副总经理兼董事会秘书陈巧、副总经理樊旭平、副总经理王国荣、风险总监（副总经理）明磊山、副总经理金力、总经理助理孙平。

（二）高级管理层成员简历

1. 柳旭斌先生，高级会计师、注册会计师、注册税务师、注册资产评估师。曾任华融金租计划财务部副总经理、经营管理部总经理、总经理助理、副总经理、总经理，华融消费金融股份有限公司党委副书记、董事长，现任华融金租党委副书记、董事、总经理。

2. 陈巧女士，高级经济师、律师。曾任职浙江导司律师事务所，浙江君为律师事务所，华融金租经营管理部副总经理、办公室副主任，办公室主任、总经理助理，现任华融金租党委委员、

副总经理兼董事会秘书。

3. 樊旭平先生，经济师。曾任华融金租金华分公司资金部经理、主任助理，上海联络处主任，资金管理中心副总经理兼资金拓展部经理，资金二部总经理，华融金租资金部总经理（部长）、资金运营总监，现任华融金租党委委员、副总经理、华融航运董事、总经理。

4. 王国荣先生，曾任华融金租财务部经理，金融部副经理，资金管理总部副总经理兼项目融资开发部经理，国内业务总部副总经理，医疗设备二部总经理，业务六部总经理，业务五部总经理，华融金租业务二部部长、市场营销总监，现任华融金租副总经理。

5. 明磊山先生，曾任职江苏无锡市轻化工业公司、杭州联资物业咨询代理公司、浙江华泰资产管理有限公司，历任华融金租项目评审部部长助理、副部长、部长，风险管理部部长、风险总监（总经理助理级），现任华融金租风险总监（副总经理）。

6. 金力女士，曾任职浙江电力试验研究所、浙江中汇集团股份有限公司、浙江中汇集团股份有限公司下属菲律宾中汇国际有限公司、航天中汇集团股份有限公司，历任华融金租业务五部副部长，业务八部副部长，业务七部部长，重庆工作组组长，管廊工程租赁事业部部长、国际业务总监，总经理助理，现任华融金租副总经理。

7. 孙平先生，曾任职浙江物产元通机电集团有限公司（原浙江省机电设备公司）下属单位浙江物产租赁公司，历任华融金租业务一部总经理/部长，能源装备业务总监、能源装备租赁业务部

部长，现任华融金租总经理助理。

（三）高级管理人员工作概况

全体高级管理人员在有关法律法规、监管规定、《公司章程》等规定指引，在公司党委的领导，以及董事会、监事会的指导下，积极带领全体员工做好业务经营、转型发展、风险防控、合规管理等方面工作，有效促进了公司高质量发展，维护公司利益。

六、薪酬与绩效管理工作情况

（一）薪酬管理架构及决策程序

公司股东大会审定董事、监事薪酬；董事会负责审议核准公司整体薪酬，其中高级管理人员薪酬由董事会薪酬与考核委员会审议后提交董事会审定；人力资源部负责牵头开展公司薪酬管理的制度建设和执行，其他部门按职能配合相关工作。

（二）员工薪酬结构及延期支付情况

公司员工薪酬由岗位工资和绩效工资构成。根据岗位类别、公司年度经营计划等因素确定考核指标，以考核结果作为依据发放相应薪酬。公司对高级管理层和对公司风险有重要影响岗位上的员工实行绩效工资递延发放，递延发放的额度根据职务层级与不同岗位潜在风险程度分类确定，递延薪酬在考核结束后的三个年度内根据制度均匀发放。

（三）绩效薪酬追索扣回制度的建设情况和执行情况

公司制定了《工资管理办法（试行）》，规定了绩效薪酬追索扣回工作的相关责任部门，以及止付、扣发及追索的适用情形、比例、工作程序及具体方式。

（四）董监高薪酬情况

公司制定了《董事、监事薪酬管理办法》《高级管理人员薪酬管理办法》，在公司领取薪酬的董事、监事年度薪酬均由股东大会审定，独立董事津贴亦由股东大会审定；高级管理人员的年度薪酬由董事会薪酬与考核委员会审议后提交董事会审定。

七、公司治理情况整体评价

公司按照现代企业治理制度设立三会一层，持续推动党的领导和公司治理有机融合。以党的全面领导为根本原则，落实“两个一以贯之”，将党委会前置研究有效融入现代法人治理中，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的作用。坚持依法治企，对照上市公司标准，持续推进“三会一层”尽职归位，形成各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的公司治理机制。落实股东大会最高权力机关的职权，做实董事会定战略、做决策、防风险的职责，促进监事会发挥强监督、严规范、促发展的作用，压实经营层谋经营、抓落实、强管理的责任。报告期内，公司根据法律法规和监管要求，持续完善公司治理，强化内部管理和控制体系。

第四节 面临的风险与对策

报告期内，宏观经济持续向好趋势不变，但需求不足、预期不稳、内生动力不强等矛盾还没有根本缓解，复苏过程波折不可避免，“强监管、严监管”态势仍然持续，租赁行业市场竞争日趋激烈，本公司结合业务发展现状和“十四五”发展战略，注重风

险管理与业务发展相适应，认真落实监管政策和风险管理的相关要求，建立健全相关风险管理和内部控制制度，进一步完善全面风险管理体系。

本公司风险治理架构由董事会、监事会、高级管理层、风险管理部门、涉及各类风险管理的职能部门以及业务部门等组成。董事会承担全面风险管理的最终责任。董事会授权其下设的风险管理委员会履行部分职责。监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层是风险管理的执行主体，负责落实董事会关于风险管理的要求，向董事会报告，并提出完善风险管理和内部控制的建议。

一、信用风险

2023 年，在国家一揽子结构性政策支持下，中国经济持续向好趋势不变，但复苏过程波折不可避免，在此过程中，资产两极分化现象明显，部分抗风险能力较差的弱资质企业陆续出现项目风险，信用风险防控压力增大。报告期内信用风险管理措施如下：一是编制《项目操作负面清单》、设定 2023 年度风险偏好指标、修订 2023 年度项目投向指引和行业准入标准，细化风险识别标准，匹配公司经营目标，适时调整区域以及行业准入政策。二是持续优化风险管控流程，强化尽职调查管理，按专业领域实施差异化、标准化的尽调和审批；调整风险限额管控工具，优化基础设施类项目审查，完善租赁物权属及价值认定。三是加强租后精细化管理，修订《租赁项目日常管理操作规程》，完善后期管理流程，新增小微企业租赁项目租后巡访要点。四是推进风险资产处置，

明确“两率管控”目标和“防下迁”重点项目处置要求，成立重大风险项目处置突击队，全力推进项目处置攻关。2023年末，各项风险指标均符合管控要求。

二、合规风险

公司高度重视合规风险管控，着力加强公司治理、提升内控体系和合规文化建设，强化合规经营意识，构建合规发展理念，夯实合规管理基础，强化全流程合规风险管控。报告期内合规风险管理方面的主要举措及效果如下：一是落实监管意见整改，持续抓好监管意见的整改落实工作，建立整改台账逐项落实，报告期末各项应整改事项已基本完成。二是按照制度后评估工作要求，严格落实制度改进计划和执行检查计划，持续完善风险合规制度，全年立改废制度共计 87 项，其中制度新建 18 项、修订 49 项、废止 20 项。三是落实响应各项监管政策及重点工作，主要包括：提升制造业、战略新兴投放金额，压降构筑物租赁业务；加强基础设施类业务管理，严格资金用途监测，有效防范地方政府隐债风险；做实租赁物合规性管理、价值评估、财务分析等关键环节；强化关联交易及内部交易、反洗钱、客户涉恐、涉国际制裁、征信授权及信息管理；完善案防制度体系，加强合规培训和宣导。四是开展征信安全合规自查及问题整改，召开公司征信工作会议通报自查整改情况。五是持续推进数据治理项目，新建《数据治理管理规范》等 6 项数据治理相关的管理制度，强化数据治理和数据运营工作。

三、流动性风险

为缓解公司流动性压力、降低流动性风险，报告期内主要采取了以下措施：一是落实到期债务续借，加强与银行的合作，保障业务正常投放。二是丰富融资品种，拓展中长期融资。三是做好流动性日常监测，根据外部融资情况做好流动性应急预案，确保流动性安全。

四、市场风险

公司面临的市场风险包括因利率、汇率、抵债股票价格、非上市股权等市场价格的不利变动，从而造成业务损失的风险。针对利率风险，公司开展资产负债的主动管理，定期开展资产负债管理缺口分析，用好降息通道，加强议价谈判，减少账存资金及其他非生息资产，有效节省利息支出，资产负债调整取得较好成效。针对其他各类市场风险，公司主要采取账户监测、风险预警等有效措施控制因市场变化而引起的风险。

五、操作风险

报告期内公司围绕监管重点和操作风险变化趋势，加强操作风险管理。持续开展重点领域和关键环节风险治理，加强关键岗位和从业人员内控管理，组织多场次内控合规、案防管理、反洗钱等各项专题培训，积极开展深化整治工作，推动制度、流程、系统、机制等方面优化完善，推进关键环节的流程硬控制。报告期内无重大操作风险事件发生，操作风险整体可控。

第五节 重要事项

一、重大诉讼、仲裁事项

无。

二、重大案件、重大差错、其他损失情况

无。

三、收购及出售资产、分立合并事项

无。

四、重大关联交易情况

从合并口径来看，2023 年度发生公司自身监管规则下重大关联交易 33 笔，发生额 180.95 亿元。其中 29 笔为与中信金融资产的同业拆入，1 笔为与中信金融资产在我公司的股东存款，3 笔为与中信银行的资金业务。

五、重大合同及履行情况

均符合相关规定。

六、持股百分之五以上股东的承诺事项及其履行情况

均符合相关规定。

七、其他必要信息

无。

第六节 消费者权益保护工作情况

为切实保护金融消费者合法权益，进一步提升公司金融服务水平，构建和谐稳定的金融消费者关系，维护金融安全与稳定，公司积极开展金融消费者权益保护工作。2023 年度消费者权益保护主要工作开展情况如下：

一、完善消费者权益保护工作机制

根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等法律法规及相关规范性文件规定，结合公司实际，公司制定了《客户投诉处理管理办法》，明确由公司总经理作为客户投诉处理工作的主要负责人；公司经营管理部为客户投诉处理工作管理部门，牵头统筹指导、协调客户投诉处理工作，负责公司客户投诉事项的受理、登记、核查、传递、督办、存档等工作，并及时回复客户处理结果；公司相关业务主办部门和管理职能部门负责配合客户投诉的调查、处理，承担投诉问题处理和整改的主体责任；公司稽核部负责客户投诉处理工作的监督检查；客户投诉处理工作管理部门指定熟悉国家法律法规和监管规定的工作人员，负责公司消费者权益保护、客户投诉管理等工作。

二、完善客户投诉处理机制

公司制定《客户投诉处理管理办法》，在公司外网主页公布客户投诉电话号码、通讯地址等投诉渠道信息，保障沟通畅通，

第一时间解决客户的消费投诉。对于监管部门转办的投诉件，根据投诉内容及时与客户核实情况，如确实属于公司存在的问题，责成相关部门认真梳理和查找原因，并及时落实整改、总结，减少同类问题反复发生。

三、加强客户信息安全保护

公司制定《客户信息管理办法》和《个人信息保护管理规范》，详细规定个人信息采集的规范和要求，业务开展过程中只采集必要信息，切实保护客户隐私。除司法查询、反洗钱行政调查、执法检查以及其他必要的工作需要外，不得通过拍摄、截屏、下载或其他任何方式批量收集或储存客户个人信息。客户信息属于公司的商业秘密，未经允许任何人不得外传。在个人信息的收集、存储、加工等环节制定规范要求，同时针对公司员工、应聘者、关联自然人、业务参与人以及基于小微普惠产品用户等五类人群制定个人信息保护策略及个人信息处理知情同意书，加强个人信息的保护。

四、积极开展金融知识宣传教育活动

公司多元化、多渠道开展金融知识宣传教育活动，维护消费者合法权益，营造浓厚的宣教氛围。充分利用公司官网、微信公众号、LED 屏等平台进行宣传报道，其中公众号“金融知识”专栏发布金融宣传信息 70 余次。在公司宣传栏放置充足的金融知识宣传材料，积极配合并参加监管部门发起的“3·15 金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住钱袋子”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融消费者权益保护宣传月”、

“践行新时代‘枫桥经验’深化年活动”等各项金融知识宣传教育活动，为广大消费者普及金融知识，提高对现代金融的认知水平，帮助其树立正确的金融消费观和依法维权意识。

附件：华融金租 2023 年度股东大会情况表

附件：

华融金租 2023 年度股东大会情况表

序号	时间	名称	议案	表决情况
1	2023 年 3 月 31 日	2023 年度第一次临时股东大会	关于公司董事变更的议案	通过
2	2023 年 5 月 9 日	2023 年度第二次临时股东大会	关于修订《华融金融租赁股份有限公司关联交易管理办法》的议案	通过
			关于修订《华融金融租赁股份有限公司股东大会、董事会权限》的议案	通过
3	2023 年 6 月 26 日	2022 年度股东大会	关于 2022 年经营情况及 2023 年经营计划的议案	通过
			关于批准《2022 年度董事会工作报告》的议案	通过
			关于批准《2022 年度监事会工作报告》的议案	通过
			关于 2022 年度财务决算的议案	通过
4	2023 年 9 月 5 日	2023 年度第三次临时股东大会	关于发行金融债券的议案	通过
5	2023 年 9 月 13 日	2023 年度第四次临时股东大会	关于转增股本的议案	通过
			关于修订公司《章程》的议案	通过
6	2023 年 9 月 28 日	2023 年度第五次临时股东大会	关于 2022 年度董事长及专职董事收入的议案	通过
			关于 2022 年度专职监事收入的议案	通过
7	2023 年 11 月 27 日	2023 年度第六次临时股东大会	关于 2023 年度财务预算的议案	通过
			关于聘请 2023 年度会计师事务所的议案	通过
			关于公司董事变更的议案	通过
8	2023 年 12 月 12 日	2023 年度第七次临时股东大会	关于变更股权的议案	通过
			关于修订公司《章程》的议案	通过

注：公司 2023 年内股东大会均在浙江省杭州市召开，全体股东均出席每次会议。