

## 【2025 年年度报告】消费者权益保护

在产品和服务审查方面，本公司构建权责清晰的产品和服务审查管理体系，依托制度化、规范化的审核流程，常态化开展产品与服务审查工作，严筑金融安全防线，致力于为客户提供透明、可靠、优质的金融消费体验。

在消费者投诉管理方面，本公司持续完善投诉管理体系，通过营业网点、官网、手机银行等各渠道公示投诉受理途径信息，不断完善投诉处理流程，提高投诉响应速度和处置效率。报告期内，本公司受理消费投诉（剔除重复投诉数据）6,546 件，实现投诉响应率 100%。

按地区分布，上海地区 6,488 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）58 件。

从投诉业务办理渠道分析，前台业务渠道投诉占比 82.51%，中、后台业务渠道投诉占比 17.49%。

从投诉业务类别来看，主要涉及贷款、借记卡和信用卡等业务领域。具体情况如下：

表 1：投诉业务类别分布

投诉业务类别	占比
贷款类业务	61.21%
借记卡类业务	21.34%
信用卡类业务	6.72%
人民币储蓄、人民币管理和支付结算业务	3.30%
自管理财和银行代理业务	2.52%
外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务	4.91%

从投诉原因来看，主要为金融机构管理制度、业务规则与流程引发的投诉。具体情况如下：

表 2：投诉原因分布

投诉原因	占比
金融机构管理制度、业务规则与流程	54.90%
债务催收方式和手段	28.40%
定价收费	6.06%
服务态度及服务质量	5.15%
营销方式和手段	2.61%
金融机构服务设施、设备、业务系统	1.22%
信息披露、产品收益、合同条款等其他原因	1.66%

在消费者权益保护培训方面，本公司每年为所有面向客户的员工开展消费者权益保护培训。报告期内，本公司开展线上线下消费者权益保护培训 262 场，参训 22,764 人次，培训覆盖率 100%。

在金融知识普及方面，本公司聚焦“一老一少一新一外”等重点群体，依托“心家园”公益服务站及营业网点，常态化开展金融教育宣传活动，覆盖上海全部 16 个行政区。报告期内，本公司深入村居、社区、校园及园区，累计开展各类金融教育宣传活动 6,980 次，触及金融消费者 475.18 万人次。