

【2023 年半年度报告】消费者权益保护

本公司践行“人民为中心”的发展思想，秉持“向人民学习，为人民服务，请人民监督，让人民满意”的金融消费者权益保护工作信念，坚持客户中心战略，将金融消费者权益保护与公司治理、企业文化建设以及经营发展战略深度融合，维护金融消费者长远和根本利益。

本公司发布《上海农商银行消费者权益保护战略（2023-2025 年）》，不断完善消费者权益保护体系，全面推进消保全流程管理，明确工作方向和工作重点。报告期内，本公司凝练消保文化、强化集团管理、夯实队伍建设，优化“全面覆盖、深度融合、精准匹配”的消保培训体系，深化溯源改进，坚持问题驱动，强调消保数字转型，强化消保审查线上化，推进消保全流程管控持续“前移”，进一步巩固消保管理成效。本公司高度重视个人信息保护，已就个人信息保护、隐私及数据安全等相关议题定期评估并报送董事会专门委员会审议，在高管层设立个人信息保护工作委员会，制定《上海农商银行个人客户信息保护管理办法》《上海农商银行个人信息保护政策管理规定(试行)》，不断完善制度个人信息保护制度体系、强化个人信息保护意识培养。本公司以“农商消消乐”消保标识为指引，聚焦布局优势、聚焦普惠金融、聚焦客户中心、聚焦诚信文化，全力保障金融消费者八项权利。报告期内，本公司打造“家门口老年大学”，手

机银行增设专栏，探索“普惠友好”的老年智慧学习平台；走进“升旗仪式”，在益智趣味中提升青少年风险防范意识；走进“声音电台”，以广播提示的形式，引导新市民树立负责任的借贷意识。报告期内，累计开展线上线下教育宣传活动数 4,897 场，触及金融消费者 263.21 万人次，以实际行动践行“护老有方”“护幼有道”“护新有责”的理念。

本公司始终将消费者投诉管理作为工作重点，畅通消费投诉受理渠道，积极推进金融纠纷多元化解机制建设，提高矛盾化解质效，重视源头治理和溯源整改工作，不断提升产品和服务质量。报告期内，本公司共受理消费投诉 1,780 件，投诉响应率 100%。从地区分布分析，上海地区 1,758 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）22 件。从业务分布分析，主要集中在贷款和银行卡业务，其中：贷款类占比 37.08%，主要涉及个人住房贷款和其他消费贷款；信用卡类占比 26.01%，主要涉及信用卡使用与还款，市场活动、积分及增值服务；借记卡类占比 10.62%，主要涉及借记卡账户管理和使用；其余投诉主要涉及人民币储蓄，支付结算和功能类业务等。