

【2023 年年度报告】消费者权益保护

本公司深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，坚持“客户中心”战略，将践行金融消保工作的政治性、人民性放在工作的核心位置，深化“大消保”理念，强化“标准化”建设，聚焦消保“集团化”“专业化”“数字化”三大愿景目标，切实将消保工作与公司治理、企业文化建设和经营发展战略相适应，保障金融消费者八大权利，履行消费者权益保护主体责任。

本公司不断优化顶层设计，对标优秀上市银行，持续依托科技赋能，搭建消费者权益保护全景框架，推进消保全流程管控。报告期内，本公司发布全行消保 2023-2025 新三年战略，修订消费者权益保护管理办法、个人客户信息保护管理办法，优化年度消保工作考核评价管理办法，编制“一把手”信访投诉案件审阅接访工作管理办法，厚实全行消费者权益保护工作管理力度，一以贯之地实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益，为全行高质量转型发展注入消保力量。

本公司坚守“公益本色”，以“心家园”公益服务站为契机，持续强化“农商消消乐”消保标识影响力。报告期内，本公司积极开展“五进入”活动，走进“全国文明村”“升旗仪式”“开学典礼”等，聚焦“一老一少一新”等重点群

体，打造形式“新”、内容“精”、特色“明”、范围“广”的全方位多元化宣教体系，围绕“独居老人”“信用建设”等关键词，整合教育资源，丰富教育形式，提升教育实效，切实保障金融消费者的受教育权。全年累计开展线上线下各类教育宣传活动 6,944 场次，投入近 161.50 万元，服务金融消费者 388.9 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。

本公司始终将消费投诉管理作为工作重点，在营业网点、官网、手机银行等各渠道公示投诉受理途径信息，畅通消费投诉渠道。报告期内，本公司共受理消费投诉 3,443 件，投诉响应率 100%。

从投诉地区分布分析，上海地区 3,393 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）50 件。

从投诉业务办理渠道分析，前台业务渠道投诉占比 44.21%，中、后台业务渠道投诉占比 55.79%。从投诉业务类别分析，贷款业务投诉占比 43.92%，信用卡业务投诉占比 19.78%，借记卡相关业务投诉占比 13.45%，自营理财和银行代理业务投诉占比 6.10%，人民币储蓄、人民币管理和支付结算业务投诉占比 5.20%，外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务投诉占比 11.55%。

从投诉原因分析，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 55.39%，因服务态度及服务质量引起的投

诉占比 15.31%，因债务催收方式和手段引起的投诉占比 10.89%，因定价收费引起的投诉占比 7.23%，因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉占比 3.54%，因营销方式和手段引起的投诉占比 3.19%，因信息披露、产品收益、合同条款、消费者资金和信息安全等引起的投诉占比 4.45%。

本公司积极妥善处理消费投诉问题，高管层定期听取全行投诉工作情况汇报，聚焦重点投诉领域，加强源头治理和溯源整改工作，规范投诉处理流程，大力推进多元纠纷化解机制建设，鼓励各单位通过调解手段化解投诉纠纷，提高矛盾化解质效，不断提升产品和服务质量。