

## 【2024 年半年度报告】消费者权益保护

报告期内，本公司加强消费者信息及隐私保护，制定了《上海农商银行数据安全管理办法》《上海农商银行个人客户信息保护管理办法》等一系列有关数据安全和个人信息保护的管理制度，明确数据安全组织职责、数据安全等级标准、数据分类分级流程等内容，并针对不同安全级别的数据，明确了在采集、传输、存储、使用、删除以及销毁等数据生命周期各个环节的安全防护要求；规范个人客户信息的处理活动，不从第三方收集个人数据以及不会向第三方出租、出售或提供个人数据的相关证据的信息，持续优化管理机制和技术手段，提升数据安全事前、事中、事后全流程管理能力，保护客户隐私，筑牢数据安全防线。

本公司高度重视客户投诉处理，落实监管“消保规范治理年”工作要求，全面推进消保全流程管理。高管层定期听取全行投诉工作情况汇报，始终将消费者投诉管理作为工作重点，积极推进金融纠纷多元化解机制建设，重视源头治理和溯源整改工作，切实将消费投诉作为改进、优化、完善业务和服务的宝贵信息来源之一，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 2,451 件，投诉响应率 100%。

从地区分布分析，上海地区 2,402 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）49 件。

从投诉业务办理渠道分析，前台业务渠道投诉占比 63.65%，中、后台业务渠道投诉占比 36.35%。

从投诉业务类别来看，主要涉及贷款、借记卡、信用卡等业务。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	47.57%
借记卡类业务	27.42%
信用卡类业务	7.55%
自管理财和银行代理业务	5.67%
人民币储蓄、人民币管理和支付结算业务	4.32%
外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务	7.47%

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	51.61%
债务催收方式和手段	15.59%
定价收费	13.75%
服务态度及服务质量	7.99%
营销方式和手段	2.82%
金融机构服务设施、设备、业务系统	1.84%
信息披露、自主选择权、产品收益、合同条款、消费者资金和信息安全等	6.40%

本公司以“农商消消乐”消保标识为指引，持续丰富金

融教育内容。报告期内，本公司以“大消保”为定位，聚焦权益维护、理性投资、素养提升等内容，开设线下公益课堂；以“心家园”公益服务站以及“心家园老年大学”为金融教育落脚点，围绕“特殊投资”“新型骗局”等主题，扎实做好风险提示，实现金融消保知识普及全覆盖；开展金融知识需求大调研，主动分析“一老一少一新一外”金融服务需求，准确把握消费者金融素养水平，推动多元化金融教育工作模式。上半年，累计开展线上线下教育宣传活动数 3,168 场，触及金融消费者 193.89 万人次。