

【2024 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，深化“大消保”理念，将消保工作与公司治理、企业文化和经营发展战略相融合，履行消费者权益保护主体责任，切实保护金融消费者各项合法权益。

本公司始终将消费投诉管理作为工作重点，制定《上海农商银行消费投诉处理工作管理办法》《上海农商银行违规违纪行为举报处理管理办法》等制度，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，畅通消费投诉渠道。

报告期内，本公司共受理消费投诉 5,874 件，投诉响应率 100%。

从投诉地区分布分析，上海地区 5,805 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）69 件。

从投诉业务办理渠道分析，前台业务渠道投诉占比 65.75%，中、后台业务渠道投诉占比 34.25%。

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	43.79%
借记卡类业务	31.58%
信用卡类业务	9.09%
自管理财和银行代理业务	3.58%
人民币储蓄、人民币管理和支付结算业务	3.71%
外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务	8.25%

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	63.62%
债务催收方式和手段	15.80%
服务态度及服务质量	7.10%
定价收费	4.09%
营销方式和手段	3.42%
金融机构服务设施、设备、业务系统	2.25%
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	3.72%

本公司高度重视消保专业能力建设，为所有面向客户的相关员工提供消费者权益保护培训，对于客户投诉多发、风险较高的岗位人员进一步提高消保专题培训频次，并开展全

行范围内的消保专题应知应会培训及测试。报告期内，本公司面向 19,450 人次开展线上线下消费者权益保护培训共计 230 场，人均培训时长达 19 小时。

本公司凝练消保文化，深植消保品牌效应，以“心家园”公益服务站及基础营业网点拓展金融教育覆盖半径，常态化开展消费者保护主题知识分享活动，报告期内开展线上线下各类金融教育宣传活动超 6,800 场，触及金融消费 467.12 万人次。