

【2021 年年度报告】消费者权益保护

本公司围绕“坚持客户中心”核心战略，以维护金融消费者八项权利为核心，在保障消费者合法权益的同时，促进本公司产品服务持续改进提升。

一是加强消保工作全流程管控。报告期内，本公司持续完善消保全流程管控机制，健全事前审查、事中管控和事后监督制度体系，改进产品设计，优化服务流程，规范营销宣传，保护个人信息，强化投诉处理。通过内部考核评价、溯源整改，及时发现产品和服务中可能损害金融消费者合法权益的问题，调整存在问题或隐患的产品和服务规则，确保业务经营有效贯彻各项监管要求，切实保障金融消费者权益不受侵害。

二是持续金融知识教育宣传。报告期内，本公司创设“农商消消乐”消保标识，关注“一老一少”群体，深入“三农”区域，围绕防范非法集资、守护个人信息安全、智能化技术使用等主题，全方位推进立体化公众教育宣传体系，全年共组织开展金融消费者宣传教育活动 2,028 次，服务金融消费者逾 487.07 万人次，发放宣传资料逾 219.76 万册，在新华网、央广网、金融时报、中国经济网等多家主流媒体发布新闻稿件近 200 篇。

三是提升消费投诉处理质效。报告期内，本公司共受理消费投诉 1,149 件，较上年减少 725 件。从地区分布分析，上海地区 1,142 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘

潭) 7 件。从业务分布分析,主要集中在信用卡、贷款和借记卡业务,其中:信用卡类占比 34%,主要涉及信用卡使用与还款,市场活动、积分及增值服务;贷款类占比 24%,主要涉及个人住房贷款和其他消费贷款;借记卡类占比 15%,主要涉及借记卡账户管理和使用。从投诉原因分析,以管理制度、业务规则与流程发生变化致使消费者未能及时了解和准确理解为主。本公司通过拓宽信息发布渠道、加强金融知识宣传引导、提升消费投诉处理质效,提高金融消费者的幸福感、获得感和满意度。