

【2022 年年度报告】消费者权益保护

本公司深入贯彻“以人民为中心”的发展思想，坚持“客户中心”战略，围绕金融消费者八项权利，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，切实履行消费者权益保护主体责任。

本公司不断完善消费者权益保护体系，全面推进消保全流程管理。报告期内，本公司修订消费者权益保护管理办法、教育宣传工作管理办法、年度消保工作考核评价管理办法，编制重大突发事件应急处置规定；在高管层设立个人信息保护工作委员会，厚实全行个人信息保护统筹管理力度；持续做好消保审查和风险提示，明确工作方向和工作重点，进一步巩固消保管理成效。

本公司持续打造“农商消消乐”消保标识，培育和扩充宣教讲师队伍，建立全方位、深层次、多平台的金融知识宣传教育体系。报告期内，本公司探索创新宣传渠道，丰富教育宣传素材库，关注“一老一少”，围绕“元宇宙”“智慧养老”等话题，不断提升消费者权益保护宣传教育实效，切实保障金融消费者的受教育权。全年累计开展线上线下教育宣传活动 2,669 场，投入近 155.80 万元，服务金融消费者 490.46 万人次。

本公司始终将消费者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 3,198 件，投诉响应

率 100%。从地区分布分析，上海地区 3,183 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）15 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 29.49%，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 31.21%，主要涉及个人住房贷款和其他消费贷款；借记卡类占比 10.29%，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。本公司积极妥善处理消费投诉问题，持续推进多元纠纷化解机制建设，提高矛盾化解质效，注重源头治理和溯源整改工作，不断提升产品和服务质量。