

【2026 年半年度报告】消费者权益保护

本公司始终贯彻“以人民为中心”的发展思想，坚持“客户中心”核心战略，持续深化“大消保”理念。报告期内，本公司制定《上海农商银行 2026—2028 年消费者权益保护战略》，以“金融为民”为根本宗旨，围绕“深度、精度、温度”三大维度，将消费者权益保护全面融入公司治理、企业文化和数字化转型的脉络。

本公司积极践行社会责任，持续开展金融知识普及和金融消费者教育活动。面向老年群体，依托“心家园”老年大学教学点，开设《守好养老钱袋子》《跨越数字鸿沟》等专题课程，扎实做好金融领域新型诈骗等风险提示。面向青少年群体，通过“小小金融家”系列课程，帮助青少年树立正确金融价值观。面向新市民群体，通过“金融夜市”课程和“点亮微心愿”行动，开展公益关怀服务，传递金融为民温度。报告期内，本公司累计开展线上线下教育宣传活动数 3,172 场，触及金融消费者 198.95 万人次。

本公司高度重视纠纷化解工作，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，注重源头治理，充分运用多元纠纷化解机制，有效解决人民群众急难愁盼的金融需求。报告期内，本公司共受理消费投诉（剔除重复投诉数据）3,818 件，投诉响应率达 100%。

按地区分布，上海地区 3,784 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）34 件。

从投诉业务办理渠道分析，前台业务渠道投诉占比 82.71%，中、后台业务渠道投诉占比 17.29%。

从投诉业务类别来看，主要涉及贷款、借记卡和信用卡等业务领域。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	72.63%
借记卡类业务	13.51%
信用卡类业务	4.11%
人民币储蓄、人民币管理和支付结算业务	2.54%
自管理财和银行代理业务	2.23%
外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务	4.98%

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	43.90%
债务催收方式和手段	35.28%
定价收费	13.75%
服务态度及服务质量	3.09%
营销方式和手段	1.57%
其他原因	2.41%