

【2025 年半年度报告】消费者权益保护

本公司切实履行消费者权益保护主体责任，保护金融消费者各项合法权益。报告期内，本公司按照上海金融监管局关于开展“消保常态化治理行动”的工作要求，形成“消保常态化治理行动”工作方案，有序推进各项具体工作任务。

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，扎实做好金融领域新型诈骗等风险提示，开展金融知识需求调研，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。报告期内，累计开展线上线下教育宣传活动 3,170 场，触及金融消费者 198.89 万人次。

报告期内，本公司共受理消费投诉事项 3,158 件，投诉响应率 100%。

按地区分布，上海地区 3,126 件，全国其他地区（江苏昆山、浙江嘉善、湖南湘潭）32 件。

从投诉业务办理渠道分析，前台业务渠道投诉占比 81.86%，中、后台业务渠道投诉占比 18.14%。

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	52.41%
借记卡类业务	27.77%
信用卡类业务	8.30%
人民币储蓄、人民币管理和支付结算业务	3.42%
自管理财和银行代理业务	2.85%
外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务	5.25%

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	62.03%
债务催收方式和手段	18.87%
服务态度及服务质量	7.38%
定价收费	5.95%
营销方式和手段	2.22%
金融机构服务设施、设备、业务系统	1.58%
信息披露、产品收益、合同条款等其他原因	1.97%