



消费者权益保护

2021 年我公司认真贯彻各监管部门提出的各项工作要求，在公司治理层面进一步完善消费者权益保护体制。通过夯实体制机制、提升服务水平、加强投诉管理等具体工作，推动消费者权益保护工作持续优化，有效保护金融消费者合法权益。

一、夯实体制机制。我公司修订了《消费者权益保护指南》并于 2021 得到董事会批复，从而进一步完善了我公司消保工作的管理，其中包括首席运营官负责分管消费者权益保护工作，兼任首席消费者权益保护官，建立消保办公室，各职能部门形成联合工作机制，制定了消保工作内部评估考核机制；我公司会在 2022 年进一步完善消保宣教与培训相关内容，补充消保审查、信息披露、营销宣传相关制度，并向董事会做汇报。

二、提升服务水平。关注特殊消费者群体金融服务需求，为了切实保障老年人利益，客服热线提供智能语音服务，充分保障客户沟通（投诉）渠道的便捷性。

三、加强投诉管理。我公司牢固树立“以客户为中心”的理念，畅通投诉渠道，提高全员主动服务意识和各部门联动意识，深入溯源分析，加强整改监督力度，推动产品、流程和服务的持续优化。2021 年，我公司记录客户投诉数量 176 件。其中，涉及个人业务的投诉 157 件，公司业务的投诉 19 件。按照投诉地区分布看，投诉较多的地区分布为广东省、福建省、浙江省、山东省和北京市，占总投诉量的 44%。