

内蒙古蒙商消费金融股份有限公司

2024 年度社会责任报告

2024 年，在复杂多变的经济金融环境下，秉持金融为民理念，积极践行“合规、诚信、务实、创新”的企业价值观，深度融入国家与地方发展战略，在服务实体经济、消费者权益保护、人文关怀及绿色发展等关键领域持续发力，积极践行社会责任，全力推动可持续发展与社会和谐共进，在实现自身稳健经营的同时，为经济社会稳健前行注入金融动能。

一、党建领航，筑牢发展根基

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会及中央金融工作会议精神，坚持金融为民的发展理念，多措并举降成本，精准发力补短板，增强服务能力，提升服务质效，在服务经济社会发展中创造价值。

（一）加强党的全面领导

公司党委充分发挥核心引领作用，与公司治理深度融合，将党的领导写入公司章程，确保党的领导贯穿经营管理全过程。聚焦关键决策领域，严格执行“三重一大”集体决策机制，明确界定党委前置审议范畴，为经营发展校准方向、保驾护航，有力推动党建与业务深度融合、协同发展。持续推进党建品牌建设，开

展星级化晾晒比、创建坚强堡垒“模范”支部，以高质量党建引领保障公司高质量发展。

（二）深化党建宣传教育

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以铸牢中华民族共同体意识为主线，认真落实“第一议题”学习制度，依托党委理论学习中心组集中学习研讨、“三会一课”及主题党日活动，丰富理论学习形式，落实意识形态工作责任制，引导广大党员干部职工坚定不移感党恩、听党话、跟党走，为党政方针的有效落实和公司稳健发展提供强有力的支撑。

（三）推进党风廉政建设

坚决贯彻党的自我革命和全面从严治党战略部署，扛牢管党治党责任，协同推进党风廉政建设，坚持党性党风党纪一起抓，构建不敢腐、不能腐、不想腐的长效机制；深入开展党纪学习教育，打造忠诚干净担当干部队伍；大力弘扬清廉金融文化建设，强化案例警示震慑，为公司稳健经营筑牢廉政防线、营造更加风清气正的政治生态。

二、金融赋能，助力经济发展

公司积极践行金融为民理念，大力发展普惠金融，不断提升产品的覆盖广度、下沉深度、服务力度，以高质量金融服务更好地满足人民群众需要。2024 年累计放款 144.74 亿元，服务客户 166.97 万户。

持续开展多端联动的用户活动，积极惠及社会民生。全年策

划 6 场大型线上用户运营活动，同时加大优惠券发放力度，累计发放 281 万张优惠券，激发市场消费潜能。主动下调自营业务对客户最低年化利率，由 10.8% 下调至 7%，降低客户融资成本，增强金融服务普惠性与可得性。

紧紧围绕地方发展战略，以区域发展理念为引领，以市场为导向，以客户为中心，积极响应内蒙古自治区关于全力促进经济稳定增长、积极扩大消费、改善人民生活品质的政策方针。2024 年累计服务内蒙古地区客户 8.88 万户，投放消费信贷 9.20 亿元，为地方经济发展注入强劲金融活力。

关切新市民群体日益增长的消费需求，持续优化“新市民新蒙享”专享产品，提高新市民金融服务的可得性和便利性。2024 年累计发放新市民专属贷款 2.72 万笔，发放贷款金额 1.69 亿元，助力新市民融入城市生活、共享金融发展成果。

三、客户至上，优化服务体验

（一）全方位保护消费者权益

公司坚守企业责任担当，严格落实消费者权益保护政策法规，始终将消费者权益保护作为业务发展的核心前提。2024 年，在董事会的引领下，公司扛牢消保主体责任，全方位夯实工作基础、优化工作机制、强化执行力度，全力构筑消费者权益保护坚固堡垒。完善制度与流程建设，积极组织召开系列消费者权益保护专项会议，全面梳理、统筹并稳步推进消保工作。依据公司业务特性，构建消保基础制度体系，量身定制清晰的消保规划，为

消保工作锚定方向。同步优化消保审查机制，细化流程标准，把消保规范贯穿于公司产品从研发到运营的全流程，从源头把控风险。强化人员能力建设与宣传教育，针对性开展消保知识培训，面向关键岗位员工定制差异化课程，精心举办消保知识竞赛，充分激发员工学习热情，提升全员消保素养，筑牢消费者权益保护坚实屏障，确保金融服务安全、公正、透明。

（二）高效管理投诉处理

秉持以客户为中心理念，精准施策压降投诉、提升客户满意度。2024 年，公司共受理 1041 件有效投诉，涉及合作机构管理、贷款催收、增信担保、定价收费、业务流程等类型，投诉客户主要集中在江苏、安徽、辽宁、广东、内蒙古、湖南等地区。公司压实消保主体责任，多举措提升投诉处理质效：强化客服培训，定期组织典型案例复盘会及夕会，优化投诉处理流程，提升业务技能；定期开展消保客服业务培训，增强员工消费者权益保护意识及问题解决能力；结合投诉压降重点，不断完善溯源整改机制，安排专人全流程复盘重点渠道投诉，向责任部门提出整改建议，持续跟踪问效；积极落实监管意见，规范合作机构管理，通过专项走访调研，宣导监管政策，完善信息披露流程，优化合作机构投诉处理标准；重塑投诉处理流程，明确首次联系时效，关怀困难客户，践行服务宗旨，持续优化客户服务体验。

（三）严密保障信息安全

持续完善数据安全管理制度框架，精细规范个人敏感信息分

级及数据全生命周期保护策略。以数据分级为基础，建立覆盖采集、传输、存储、使用、备份恢复、销毁等数据生命周期各环节的安全保护措施，保障用户隐私信息安全。数据采集依法依规、征得同意、严控范围；传输加密多策并举，运用数据签名、数据加密、专线及 TTPS 安全协议；使用环节严控访问权限、数据脱敏处理、限制复制打印，降低数据泄露风险；备份恢复采用加密存储、全量备份、增量备份与数据恢复技术，保障数据存储的安全性和可用性。全方位守护用户信息安全，塑造安全合规运营环境，捍卫用户隐私尊严。

（四）人性化提升客户关怀

开发上线 APP “关怀模式”，适配客户视觉与操作的差异化需求，助力金融服务公平可及。在官方 APP 和小程序内置防诈骗风险提示弹窗，提高借款人防范意识，防范借款人被电信网络诈骗犯罪分子诱导；同步强化员工反诈培训，筑牢反诈防线，守护用户资金与信息安全。

四、人文弘扬，践行社会担当

（一）金融知识广普惠民

践行企业责任与担当，积极投身金融知识普及公益事业，共筑维护金融消费者长远和根本利益的坚固防线，推动建立健全广泛覆盖、公平统一、可持续的多层次金融知识普及新格局。组织开展知识产权宣传周、“3·15”反洗钱、“5·15”打击防范经济犯罪宣传月、宪法宣传周、防范非法金融活动等系列宣教活动，

充分利用线上线下多渠道全覆盖的宣传模式，提升金融消费者风险防范意识、理性维权意识和金融素养。线上持续推送专业金融知识文章；线下组建精英宣传团队，深入社区、商圈、县域，为重点人群开展一对一讲解，发放宣传资料、开展趣味互动游戏，大幅提升金融知识宣传覆盖面，夯实金融稳定社会基础。

（二）绿色理念践行不辍

积极践行绿色办公理念，深度优化线上办公系统，实现业务办公全程无纸化；广泛应用线上会议和即时通讯工具，削减纸张消耗与能源浪费，提升办公效能。倡导绿色生活方式，鼓励绿色出行，培育员工环保习惯；组织义务植树活动，传承“三北精神”，提升生态环保意识，以绿色行动助力可持续发展。

（三）尊老爱老情暖人心

矢志深耕公益慈善，强化与爱心组织协作，聚焦弱势群体帮扶。携手社区开展“双报到、双服务、双报告”工作，与包头公益协会开展“联学共建”活动，前往包头市恒祥养老院，捐赠大米、食用油、牛奶、卫生纸等生活物资，传递温暖关怀。以实际行动诠释企业爱心与社会担当，弘扬中华传统美德。

（四）员工关怀赋能成长

全力夯实员工权益保障制度根基，依法依规完善薪酬绩效与人力管理体系，按时足额支付薪酬、缴纳社保公积金，保障员工薪酬福利权益。精心打造员工关爱生态，丰富福利形式，强化日常沟通，落实体检、生日生育慰问及节假日福利发放；丰富员工

活动，组建羽毛球俱乐部和篮球俱乐部，舒缓工作压力。持续完善人才培养机制，畅通晋升通道，积极开展员工培训，搭建成长平台，促进员工职业发展与个人价值实现，凝聚企业发展向心力。

五、责任扛肩，强化绩效考评

公司高度重视社会责任践行，将其全面融入绩效考核体系，以确保其得到有效落实。根据经营计划、战略目标，结合市场环境及业务发展特点，制定绩效考核方案，确保考核导向紧密贴合公司发展进程，精准反映市场需求，保持时效性与适应性。及时向属地监管机构报备考核方案，确保监管合规性与透明度。考核指标体系涵盖发展转型类、经营效益类、社会责任类、风险管理类、合规经营类五大维度。其中风险管理类与合规经营类指标占比高于其他指标，凸显对风险防控与合规经营的高度重视，为公司稳健发展筑牢坚实防线。发展转型类及经营效益类指标突出对普惠金融的践行，提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度，为更多群体提供优质、高效的金融服务。社会责任类指标细分为定量与定性两类，定量指标聚焦投诉处理成效，年内，投诉办结率 100%，展现了公司对客户诉求的高度重视与积极回应；定性指标着力于消费者权益保护管理体系建设及金融生态维护，面向业务全流程开展消费者权益保护管理专项考核，以考促建、以考促管，推动将消保工作内化于心、外化于行，切实保障消费者合法权益。公司结合职能特性精准匹配考核要点与目标值，充分发挥绩效考核的战略导向作用，驱动各职能协同奋进，实现公司经济效益与社会效益的同步提升。