

内蒙古蒙商消费金融股份有限公司

2025 年度社会责任报告

2025 年，在复杂多变的经济金融环境下，蒙商消费金融公司秉持“金融为民”初心，坚守“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，将社会责任与普惠金融理念贯穿经营全程，在服务实体经济、守护消费者权益、传递人文关怀、践行绿色发展等领域持续深耕，于稳健经营中赋能经济社会发展，用金融温度书写责任担当。

一、党建领航，锚定责任方向

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历次全会精神，将党建引领作为履行社会责任、践行普惠金融的根本保障，推动党建与业务深度融合、同向发力。

（一）强化党建核心引领

公司党委充分发挥核心引领作用，推动党建与公司治理深度融合，将党的领导写入公司章程，实现党委委员“双向进入、交叉任职”，确保党的领导贯穿经营管理各环节。严格执行“三重一大”集体决策机制，明确党委前置审议范畴，为经营发展校准方向、保驾护航。持续深化党建品牌建设，有力促进党建与业务深度融合、协同共进。

（二）深化理论武装思想

全面落实新时代党的建设总要求，以铸牢中华民族共同体意识为主线，严格执行“第一议题”、党委理论学习中心组学习、“三会一课”等制度，通过参观红色教育基地、举办专题读书班等丰富形式，深学细悟习近平新时代中国特色社会主义思想，将理论学习成果转化为践行普惠金融、履行社会责任的实干动能。

（三）筑牢廉洁合规防线

坚决扛牢全面从严治政政治责任，坚持严的基调、严的措施、严的氛围不动摇，将党风廉政建设与业务工作同部署、同推进，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”机制建设。巩固中央八项规定精神学习成果，打造廉洁宣传阵地，加强清廉金融文化建设，强化案例警示震慑，健全权力运行监督制约机制，紧盯重点领域和关键环节精准发力，引导党员干部知敬畏、存戒惧、守底线，筑牢拒腐防变思想与机制双重防线。

（四）擦亮区域责任品牌

通过出租车 LED 彩屏、微信朋友圈精准投放等方式，强化区域品牌认知，传递普惠金融理念。凭借扎实的责任践行与业务创新，荣获权威媒体经济观察报“年度数字金融之星”“年度科技潜力领航企业”等荣誉，获评“2025 年度包头银行业信息宣传工作先进单位”，品牌美誉度与行业认可度持续提升。

二、普惠赋能，助力经济发展

坚守金融服务实体经济初心，聚焦人民群众消费需求与区域发展痛点，以精准投放、成本压降、本地深耕为抓手，让普惠金融惠及更多群体，为经济增长注入持续动力。

（一）聚焦重点领域，助力提振消费

坚持以客户需求为导向，加大家用电器、教育、装修、手机数码、旅游、婚庆、租房、家具、健康医疗等民生消费领域信贷投放，全力支持人民群众消费升级。2025年度，累计发放贷款263.69万笔，信贷投放金额171.36亿元，其中家用电器领域发放贷款72.98万笔，教育领域发放贷款42.93万笔，装修领域发放贷款33.11万笔，手机数码领域发放贷款32.69万笔，以金融活水滋养民生消费场景。

（二）压降借款成本，传递普惠温度

认真践行“金融为民”理念，持续压降贷款综合价格，切实降低消费者借款负担。常态化开展贴息、免息等优惠活动，全年累计发放14批次、共计155万张优惠券，让利于民，让普惠金融更具性价比。

（三）深耕本地市场，赋能区域发展

持续强化对内蒙古自治区信贷资源倾斜，针对本地客户推出差异化服务策略，提升金融服务可获得性与便捷性，以精准金融服务助力区域经济社会发展，增进本地群众金融服务获得感。整合线上线下渠道开展金融服务普及活动，2025年在内蒙

古自治区内发放消费贷款 12.88 亿元，服务 10.41 万人次。当年缴纳税费 1.1 亿元，为建设靓丽北疆添砖加瓦。

三、客户至上，守护消费者权益

将消费者权益保护作为社会责任核心内容，构建全流程、多维度的权益保障体系，以专业服务、严密防护、人文关怀，为客户打造安全、便捷、可信赖、有温度的金融体验。

（一）健全消保机制，压实主体责任

强化组织领导，落实“一把手”责任制，董事会及其下设消保委员会、经营层消保工作委员会等通过专题会议等形式，深入研究部署消保工作。通过制定或修订营销宣传、信息披露、投诉处理等核心制度，完善消保机制建设。将消保审查全面嵌入产品与服务全生命周期，实现审查全覆盖。设定年度投诉压降目标，纳入绩效考核，确保责任落实到位。全年开展 126 场分层分类消保培训，组织消保知识竞赛，提升全员消保意识。

（二）优化客诉处理，闭环解决诉求

秉持“以客户为中心”理念，持续强化投诉管理机制，妥善回应并解决客户合理诉求。全年通过监管渠道共接收消费投诉 354 件，投诉问题主要集中在债务催收与定价收费两方面。投诉客户地域分布于江苏、山东、广东、四川、安徽等地。针对客户诉求，积极推动化解与处置，主要举措包括：一是深化合作机构治理，细化准入标准，评估机构消保履职能力，严控合作准入关；二是实施“督办-催办-驳回”三级监督机制，保

障投诉按时响应与办结；三是针对重点投诉领域，开展溯源分析与专项整改，强化源头治理；四是加强消保事前事中监督，对新上架产品进行投诉监测与随机抽查，重点审查催收、定价等环节，提前化解潜在争议。五是优化客诉处理流程，建立动态分级响应机制，形成“接收-处理-反馈-改进”管理闭环。

（三）严守信息安全，筑牢防护屏障

健全数据安全管理制度体系，明确个人敏感信息分类分级标准，构建覆盖采集、传输、存储、使用、备份恢复、销毁全流程的安全防护体系。严格遵循合法合规原则开展数据采集工作，充分履行用户告知与同意程序。围绕数据流转各环节完善安全防护策略，强化个人金融敏感信息安全保护，通过多重技术与手段防范数据滥用、泄露等风险。积极落实网络安全等级保护、移动金融客户端应用软件备案等合规要求，委托专业机构开展专项测评并取得相应认证。以标准化、规范化的管理全面夯实数据安全防护根基，切实守护客户信息安全，履行企业数据安全主体责任。

（四）适老升级服务，关爱特殊群体

聚焦老年及特殊群体“数字鸿沟”问题，对自有 APP 进行适老化升级，推出“关怀模式”。优化界面设计，放大字体、提升色彩对比度，聚焦高频消费金融场景，精简非核心功能入口，让老年及特殊群体能够便捷、安全地享受金融服务，彰显金融温度。

四、人文践行，传递社会温暖

积极践行企业社会责任，以金融知识普及、绿色发展、公益帮扶、员工关怀为抓手，在服务社会、回馈大众中传递温暖，彰显企业担当。

（一）普及金融知识，守护群众权益

常态化开展金融知识普及活动，通过“3·15”消费者权益日、金融知识普及月、防范非法金融活动、反洗钱和反恐怖主义法宣传等活动，线下走进社区、商场，线上依托微信公众号、微博等新媒体平台发布原创内容，累计触及消费者超9000人次。重点宣传防范非法金融活动、反洗钱等知识，推动金融教育融入日常服务，提升公众金融素养与风险防范能力。

（二）践行绿色理念，助力低碳发展

深度践行绿色办公理念，优化线上办公系统实现全程无纸化，广泛使用线上会议工具减少纸张与能源消耗。发布绿色办公倡议书，培育员工环保习惯，将绿色发展理念融入日常运营，以实际行动助力低碳社会建设。

（三）投身公益帮扶，传递爱心力量

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。向内蒙古自治区包头市土默特右旗受洪灾地区捐款10万元，积极号召员工捐款1.5万余元。携手社区开展“双报到、双服务、双报告”工作，赴属地社区开展困难群体慰问活动，为生活困难党员群众送去米、面、油、牛奶等生活物资，以实

际行动践行普惠金融使命，传递温暖关怀。

（四）关爱员工成长，凝聚团队合力

筑牢员工权益保障制度根基，健全薪酬绩效与人力资源管理体系，按期发放薪酬，合规缴纳社会保险及住房公积金，切实维护员工合法权益。打造全维度员工关爱体系，落实年度体检、生日生病及生育慰问、节假日福利等暖心举措，组织形式多样的文体活动，舒缓工作压力，营造和谐奋进的团队氛围。深化人才培育机制，加大内训力度，强化培训赋能，助力员工职业成长，为可持续发展汇聚坚实的人才动能。

五、责任量化，健全考评体系

将社会责任与普惠金融理念深度融合绩效考核，以科学考评驱动责任落实，实现经济效益与社会效益同步提升。

依据战略目标与经营计划，结合市场环境与业务特点，制定贴合发展进程、精准匹配监管要求与社会需求的绩效考核方案，及时向属地监管机构报备，确保合规透明。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、合规经营类维度，其中社会责任类指标占比 19%，严格对标银行业金融机构社会责任评价核心要求，具体包含服务质量优化、公平对待消费者（如提高投诉处理率、压降投诉数量）、公众金融教育开展等关键内容，全面覆盖金融服务提升、金融生态维护、社会公众金融意识培育等责任范畴。

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，以数据化考核直观反映公司对客户诉求的响应效率与解决质量，彰显公平对待消费者的责任担当；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，通过业务全流程消保专项考核压实各环节责任，以考促建、以考促管，推动社会责任要求内化于制度、外化于行动。同时，社会责任指标已纳入党建引领高质量发展指标体系，与公司战略目标深度融合，充分发挥绩效考核的战略导向作用，驱动各职能协同发力推进社会责任落地。

蒙商消费金融公司将始终坚守金融初心、践行普惠使命，把社会责任深度融入企业发展战略与经营实践全过程，持续发挥消费金融专业优势，不断夯实社会责任履行根基，拓展责任践行维度，以金融之力，为构建健康可持续的新时代和谐社会贡献更大力量。