

晋商消费金融股份有限公司 2023 年度履行社会责任报告

2023 年，晋商消费金融公司（简称“公司”）在贯彻党的二十大精神的首年，迎来新冠疫情后社会经济恢复发展的新阶段。在监管部门支持下，公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实中央金融工作会议精神，坚持“便捷消费，美好生活”的使命，围绕金融“五篇大文章”和三年战略转型规划，积极履行社会责任，为经济社会发展和改善民生作出积极贡献。

一、响应消费升级，促进转型发展

公司坚决执行党中央、省委省政府及监管部门政策，以稳中求进为基调，立足山西，辐射全国，推动公司高质量发展。坚持以人民为中心，满足多样化金融需求，优化新市民金融服务，提升普惠金融覆盖面、可得性和满意度。

一是坚持转型发展，发挥改革创新动力。公司以平台业务为主体，线上自营、线下自营为特色优势，构建“一体两翼”业务框架。平台业务成为公司资产规模和营收的重要支撑，自营业务助力增长和转型。公司推进八大利润中心建设，实现稳健发展。截至 2023 年末，公司资产和贷款余额均创历史新高。

二是支持消费升级，为新市民专项服务。公司按照《关

于加强新市民金融服务工作的通知》精神，发挥持牌消费金融机构对新市民金融服务的支撑作用，研发多样、细分、定制化的产品，满足新市民短期、小额贷款需求，缓解资金周转压力，提供高效、便捷、可触达的消费金融服务。

三是立足山西本土，提升金融服务能力。公司将山西本地金融服务任务融入三年战略规划，制定专属金融服务方案，增加本地金融供给，为山西省高质量发展提供金融支撑。2023年，公司结合山西消费政策，与本土股东联动开发消费场景，搭建线下拓展团队，加大普惠贷款投放力度，提升普惠金融贷款的可得性和便利性，提升本土金融服务质效。

二、强化普惠供给，夯实民生保障

公司在响应国家政策、优化金融服务、助力抗击灾情、提供征信权益保护等方面，积极履行社会责任，以实际行动践行普惠金融。

一是普惠供给造福社会大众。作为一家以普惠金融为导向的金融机构，公司积极响应监管部门的窗口指导意见，并积极承担社会责任，致力于为广大民众提供更加实惠、便捷的金融服务，持续降低消费者的融资成本，助力实体经济发展，进而造福社会大众。

二是优化金融服务以抗击灾情。为贯彻党中央、国务院决策部署，加强汛情、地震灾害和新冠疫情影响下客户的金融支持，针对客户的实际情况，公司与客户共同协商并提供延期还本付息、息费减免等灵活的金融服务措施。2023年，

公司为一万余名客户提供减免服务，减免息费数千万元，为数千名客户提供征信权益保护。这体现了公司坚守金融服务民生初心，积极履行社会责任的决心。

三是深化产品创新满足客户需求。公司紧密结合市场需求，积极扩大金融服务覆盖面，以大数据、人工智能等先进技术为支撑，优化金融服务流程，不断提升金融服务质量和效率，研发出多样化、细分、定制化的金融产品，通过线上线下相结合的方式，为公司客户提供一站式、全方位的金融服务，让客户享受到更加便捷、贴心的金融服务。

三、提升服务质效，保护客户权益

2023 年公司以客户为中心，聚焦客户服务、消保审查、投诉处置、宣传教育等重点领域，发挥消保主体责任，积极维护消费者合法权益。通过优化服务体验，将消保工作嵌入经营管理全流程等措施，消保工作能力和水平再上新台阶。

一是强化体制保障，完善工作流程。全年召开消保工作委员会 6 次，完成消保审查工作五百余次，将消保理念融入产品关键环节，将消保工作纳入公司问责体系，为消保工作提供源头保障。

二是坚持服务优先，推进科技赋能。公司打造“一站式”客户服务平台，投产使用多项功能，实现工单高效流转和流程可视化追踪，从而提高接听率，优化客户咨询体验。2023 年，客服中心客户转人工总量近十万通，接听率达 95.12%。

三是丰富宣教形式，提升消保能力。通过开展 3·15 活

动，聚焦不同群体开设专项知识讲座和快闪活动，深入商铺、社区、企业宣传消保知识，以及邀请专家开展专项培训，提升员工金融消费者权益保护意识和能力等，为构建健康的金融消费环境做出了积极贡献。

四、严守风险底线，维护金融秩序

公司遵循“党管风险”的原则，发挥党委的领导作用，前置研究重大事项，压实各级责任，确保不发生系统性金融风险，致力于为社会、股东、员工和客户创造长期价值。

一是完善风险管理模式，筑牢发展基石。通过构建全面和量化双轮驱动的风险管理体系，覆盖多种风险类型，提升特殊资产管理和信贷风险控制能力，推动风险管理向数字化、精细化和智能化方向发展。

二是强化信用风险管理，提升资产质量。以信用风险为核心，加强不良资产管理，构建专业化风控团队，完善信贷风险识别、监测和控制体系，提高早期风险分析和预测能力，确保各项风险指标符合监管要求。

三是切实落实监管政策，抓牢合规管理。按照金融监管部门的要求，优化公司治理、互联网贷款业务、金融营销宣传、征信管理和贷后管理等方面。同时，建立五位一体的合规管理体系，确保公司稳健合规发展，为金融市场的稳定和健康发展贡献力量。

五、发展绿色金融，推行低碳运营

在过去的一年里，公司深入贯彻国家生态文明建设政策

和碳达峰、碳中和战略目标，将绿色金融作为长期发展战略的重要组成部分，不断构建数字化运营体系，持续推行低碳运营，同时开展金融产品创新，拓宽金融服务生态边界，持续提升科技治理能力。

一是推行绿色金融发展理念。公司内部已形成常态化的绿色办公宣教机制，包括新员工入职宣教、墙体标识等。公司积极推动无纸化、电子档案低碳运营，倡导“绿色办公，从我做起”环保理念，号召员工绿色出行、光盘行动。通过培训和宣传，提高员工对绿色金融的认识，减少碳足迹，持续提升节能降碳成效，推动绿色金融普及和推广。

二是创新绿色金融产品服务。公司提供线上服务平台“借蛙”APP，实现全流程无纸化业务办理。客户通过APP可轻松享受贷款业务申请、查询与贷后相关服务，无需传统信贷所需的纸质申请材料或寄送重要信息。公司通过电子传输、展示与在线客服方式实现无纸化，积极减少碳足迹。

三是科技治理能力持续突破。公司坚守科技高效赋能业务的原则，运用微服务架构、人工智能、大数据、云计算等技术，打造了自动化机器人审批、数字化财务、智能营销和智能客服等数字化体系。作为省内首个获“国家高新技术企业”称号的金融机构，2023年成功列入“太原市创新型中小企业”名单，新增软件著作权十余项及一项发明专利。

六、坚持以人为本，促进和谐发展

公司倡导“健康生活、快乐工作”的理念，关心员工的

身心健康，为他们提供丰富多彩的活动和设施，帮助他们平衡工作和生活，实现工作与生活的和谐共生。

一是营造拼搏氛围与民主管理。公司积极推广创先争优活动，发布《创先争优激励方案》，举办宣讲会，旨在提升员工在业务技能、精神文明和荣誉追求上的卓越动力。同时，坚定并完善以职代会为核心的民主管理制度，解决员工难题，确保员工的参与、知情、表达和监督权。

二是以人为本，打造温馨职工之家。公司秉持群众利益无小事的观念，关注员工生活，发放节日慰问品，并重点关注困难职工，开展关爱工作。同时，以职工之家建设为载体，优化员工活动室、职工书屋，开展多种形式的文娱活动，丰富员工文化生活，提升员工凝聚力。

三是持续创建文明单位与完善道德体系。2023年，公司遵循省直文明单位标准，连续三年荣获“省直文明单位”称号。同时，注重道德体系建设，通过道德讲堂活动普及道德理念、弘扬道德精神。公司实施年度企业文化宣传活动，强化员工社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德，进一步完善道德体系。

七、倾情回馈社会，投身公益事业

公司在稳健发展的同时，每年都会组织员工积极参与公益事业，以实际行动回馈社会。通过开展一系列公益活动，传播正能量，提升企业形象，为构建和谐社会贡献力量。

一是关爱弱势群体，传递温暖。公司长期关注贫困地区

和弱势群体，通过捐款、捐物、志愿服务等形式，为有需要的人提供帮助。2023年，公司组织员工开展主题为“学雷锋有爱晋消在行动”的关爱自闭症儿童的志愿活动，走进中美星星桥自闭症儿童康复机构，传递爱心，助力社会和谐。

二是环保公益活动，倡导绿色生活。公司积极响应国家绿色发展理念，组织开展各类环保活动，增强员工的环保意识。在植树节之际，公司组织开展了以“焕发活力 低碳生活”为主题的春季植树活动，厚植生态底色，以实际行动深入践行绿色低碳发展理念，为建设生态太原再添新绿。

三是公益慈善事业，助力社会进步。公司积极参与公益慈善事业，通过捐款、捐物等形式，支持社会公益项目。在太原市中考期间，公司组织员工志愿者开展“爱心助考 青春同行”活动，为考生和家长提供口罩、消暑用品、饮用水等，并进行反诈公益宣传。另外，公司向太原市学府街社区捐赠图书200余册，以实际行动为社会贡献晋消力量。

履行社会责任不仅是企业的使命和担当，更是企业可持续发展的内在要求。回顾过去的一年，公司始终致力于履行社会责任，积极应对各种挑战，推动社会和谐发展。在未来的日子里，公司将以更坚定的决心，更扎实的步伐，继续积极探索，坚定践行“有爱、专业、简约、担当、活力”的核心价值观，进一步推动可持续发展战略，努力实现为社会、为客户、为员工创造更大价值的目标。

晋商消费金融股份有限公司

2024年4月