

# 晋商消费金融股份有限公司

## 2024 年度履行社会责任报告

2024 年，公司坚持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、三中全会以及中央金融工作会议精神，在服务新质生产力发展的时代浪潮中，全力做好“五篇大文章”，在践行服务实体经济、积极履行社会责任、推动金融高质量发展中贡献积极力量。

### 一、加强普惠金融，夯实民生保障

#### （一）普惠金融助力业务发展

公司始终坚守普惠初心，深化“一体两翼”的业务发展格局，努力为广大客户提供更便捷、更优惠、更高效的差异化消费信贷服务。截至 2024 年末，累计服务客户数突破 2000 万人，客户体验度和市场竞争力持续提升，普惠金融服务的可得性和便利性不断增强。

#### （二）减费让利普惠民生

为进一步响应监管减费让利政策，公司为符合产品要求的新老客户提供专属优惠券和利息优惠，2024 年全年为超过 15 万客户发放了各类利息抵用券、利率折扣券、免息券以及积分等权益，进一步提升客户体验度，充分体现“普惠金融为人民”的初心。

### 二、推进绿色金融，实现双碳目标

### **（一）知识普及倡导绿色消费**

公司持续加大绿色金融知识普及力度，在 App 端推出绿色低碳专题问答活动，帮助消费者更好地理解绿色消费的意义和实惠。同时通过线上环保知识问答活动，奖励用户 App 积分、美团单车骑行券等权益，进一步激发用户参与绿色消费的积极性，倡导消费者养成绿色消费的良好习惯。

### **（二）绿色办公保护生态环境**

公司通过优化办公环境设计、推广节能设备、倡导无纸化办公等一系列措施，切实降低运营能耗，践行绿色发展理念。同时鼓励员工采用公共交通或骑行等绿色出行方式，减少碳排放，为实现可持续发展和生态保护贡献积极力量。

## **三、赋能科技金融，支持科技创新**

### **（一）科技引领数字化转型**

公司始终将科技建设作为核心战略，科学规划 IT 发展路径，致力于数字化转型，成功自主研发了包括消费信贷审批系统、信贷工厂系统、客户服务系统等在内的 80 余套系统，充分发挥科技对业务的支撑和引领作用，并在 2024 年荣获 9 项软件著作权证书和山西省数字经济融合应用示范项目奖励，科技实力持续提升。

### **（二）创新驱动科技赋能**

公司持续加大研发投入，着力提升自主创新能力，在科技、风险、财务等领域组建了专业化技术团队，构建了“技术密集+知识密集”的产学研用成果转化路径。通过建设财

智一体化平台、智能化一站式运营平台、RPA+司法催收系统、智能风险预警平台等技术创新成果，不断推动业务与科技的深度融合。

#### **四、提升服务效能，保护客户权益**

##### **（一）持续升级客户服务模式**

公司秉持“以客户为中心”的服务理念，不断优化投诉处理流程，完善投诉响应机制，畅通客户投诉渠道，确保客户诉求“即接即办、快速响应、高效解决”。2024年，公司消保专线接听率较2023年同比增长12.28%，客户投诉处理效率显著提升，客户满意度稳步提高。

##### **（二）打击黑灰产取得显著成效**

2024年，公司成功协助警方破获了一起金融黑灰产代理维权案件。在案件侦破过程中，公司充分发挥自身在金融数据分析和风险识别方面的专业优势，积极配合警方开展调查取证工作，为锁定黑灰产团伙的犯罪行为、落实关键证据以及法律定性提供了重要支撑。

#### **五、严守风险底线，维护金融秩序**

##### **（一）强化全面风险管控力度**

公司持续健全全面风险管理组织架构，强化风险指标预算管理，细化风险量化指标，加强对主要业务的风险评估及监测预警。同时实施差异化贷后管控手段，针对不同类型业务制定个性化贷后管理方案，提升风险防控的精准性和有效性，推动风险管理与业务发展的深度融合。

## **（二）完善智能风控管理体系**

公司以业务价值为导向，用新思路、新方法全面重塑风控管理策略，重构策略框架、引入先进模型方法、丰富风险数据集市，机器学习模型和风控策略的响应率、通过率和稳定性持续提升，不断推动传统规则决策向模型综合决策转型升级。

## **六、坚持以人为本，促进和谐发展**

### **（一）民主管理保护员工权益**

公司始终将员工权益保护作为企业发展的重要基石，积极推进民主机制建设，全年度审议并通过了涉及员工薪酬福利、职业发展等切身利益的十余项制度，确保员工能够通过多渠道、多层次、多方位的方式参与企业治理。同时，注重发挥员工的民主监督作用，鼓励员工建言献策，打造“畅言快线”平台，营造公开透明的管理氛围。

### **（二）多样活动增强企业活力**

公司全年不间断组织开展丰富多彩的文体活动，为员工营造健康、积极、和谐的工作氛围。定期举办羽毛球、足球、乒乓球、篮球等比赛，激发员工的运动热情，增强团队协作精神；邀请专业讲师开展心理讲座，帮助员工缓解压力，提升心理素质；精心策划三八女神节活动、六一亲子活动、趣味运动会及户外读书分享会等，激发员工活力和团队凝聚力。

## **七、倾情回馈社会，投身公益事业**

### **（一）金融宣讲进企护权益**

为深入贯彻落实“3·15 金融消费者权益保护宣传教育活动”部署要求，公司学雷锋志愿服务队联合消费者权益保护宣传教育活动小组、团委，前往太钢集团开展金融知识义务宣讲进企业志愿服务活动，对个人信息安全、金融业务常见风险及防范措施等多方面进行宣讲，进一步提升公众对金融知识的认知。

## （二）消费帮扶助农促振兴

为积极响应监管 2024 年定点帮扶工作精神，深入贯彻落实党中央关于巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴的战略部署，公司采取“消费帮扶 助力特色产品销售”的定点帮扶举措，动员所辖公司党员及群众积极参与，通过“以购代捐”“以买代帮”的方式，采购帮扶地区的特色农产品，切实帮助解决产品销售难题。

晋商消费金融股份有限公司

2025 年 4 月