

晋商消费金融股份有限公司 2025 年度履行社会责任报告

2025 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、四中全会精神，坚守金融工作的政治性、人民性，深耕普惠金融、服务实体经济，践行金融为民、履行社会责任，以党建为魂、以发展为要、以合规为基，聚焦主责主业，强化科技赋能，持续提升金融服务的普惠性、可得性与满意度，以实干担当书写高质量发展新篇章。

一、加强普惠金融，夯实民生保障

一是践行普惠金融，推行减费让利。公司积极响应国家政策号召，持续优化产品定价机制，通过优化客群分层、推行降本增效、加强客户运营等方式，持续压降借款人平均综合融资成本。2025 年全年发放贷款综合融资成本降至 22.03%，较 2024 年下降 0.45 个百分点，同时普惠型消费贷款占比保持在 93%左右，充分体现普惠金融初心。二是主动纾困解忧，助力信用重塑。在整体减费让利的基础上，公司进一步针对受经济环境影响导致还款困难的客户群体，推出专项息费减免政策，为客户提供“一户一策”的个性化纾困方案。2025 年累计为客户提供息费减免服务超 1.6 万笔，减免金额超过 6200 万元，有效缓解了客户的还款压力，同时

积极宣传人民银行一次性信用修复政策，引导逾期客户主动还款，帮助已还款的逾期人群加快重塑个人信用，切实提升金融服务的广度与温度。**三是**深化科技赋能，强化业务支撑。公司紧扣数据标准化、服务化、资产化核心导向，全面搭建形成中台化、集约化、智能化的企业级数据中台体系，精准覆盖风控审批、业务营销、客户经营、智能客服等核心业务全场景，持续深化科技对业务的深度赋能。此外，2025年公司继续蝉联“国家高新技术企业”资质，创新实力再获权威认证。

二、提升服务效能，保护客户权益

一是强化消保管理，深化投诉治理。公司将消保工作融入经营管理全过程，持续完善消保机制基础建设，权益保障方面，聚焦“消保审查”，细化消保审查要点，确保审查全覆盖；投诉管理方面，聚焦“处置过程”，采取分类处置与响应措施，提升投诉风险识别与防控能力；信息披露方面，聚焦“公开透明”，通过官方网站披露合作机构名单，保障金融消费者的知情权。同时压实消保主体责任，综合运用和解、调解策略，积极推动多元纠纷化解，依法妥善解决金融消费者投诉诉求，并建立溯源机制，强化问题整改，防范风险隐患。**二是**协同整治黑灰产，构建长效防护机制。公司聚焦“非法代理维权”及异常投诉问题，全力整治金融黑灰产乱象，通过积极搭建交流平台，承办专题座谈会，邀请监管、协会及同业机构共商行业治理难点痛点，并制定《打击金融

领域黑灰产实施方案》，依托 AIF 联盟资源与技术优势，搭建行业信息互通与风险联防体系，切实筑牢金融黑灰产防控屏障。**三是普及消保理念，筑牢安全消费屏障。**公司以全面提升消费者金融素养为目标，积极组织开展金融教育系列宣传活动，2025 年全年共计发布原创宣传内容 13 篇，开展线下活动 17 次，线上线下触达客户万余人，通过开展金融教育“五进入”和常态化发布风险提示，向消费者揭示非法金融中介活动的真相与危害，帮助金融消费者明辨风险、远离侵害。

三、严守风险底线，厚植清廉根基

一是深化策略治理，迭代模型矩阵。公司通过优化多维评估体系，将定价、期限、额度等核心因子纳入风控决策逻辑，实现风险管控与业务发展的协同推进，同时持续聚焦模型核心能力建设，拓宽模型应用场景，夯实底层技术支撑，以模型迭代驱动风控效能提升。**二是**加强闭环管理，强化风险监测。公司持续完善覆盖“准入、监测、预警、处置”全流程的闭环管理机制，一方面严格执行多维度的合作方资质评估标准，审慎审批准入，另一方面建立体系化的风险监测体系，动态追踪合作方的资产质量表现等关键维度，及时识别风险异动，并依据风险情况采取差异化的应对措施。**三是**强化作风建设，厚植清廉根基。公司围绕深入贯彻中央八项规定精神学习教育目标，制定出台“四优化”工作方案，明确管理效能优化、工作质量优化、客户服务优化、学习效率

优化四个核心任务，并开展全面对照查摆，针对查摆发现的作风问题，精准施策、靶向攻坚，即查即改、真查真改，全年推动完成整改率达到90%以上，整改成果扎实稳固、成效明显。

四、坚持以人为本，促进和谐发展

一是筑牢民主管理防线，保障职工民主权益。公司不断夯实民主管理根基、畅通民主监督渠道，先后组织职工代表表决并审议通过《员工等级及薪酬管理办法》《履职回避管理办法》等8项核心制度，覆盖薪酬绩效、人事管理、工会经费等多个关键领域，充分保障员工的参与权、知情权、表达权和监督权。**二是**丰富福利文体供给，提升职工幸福指数。公司持续打造多维度、全场景的福利与文体服务体系，精准落实福利保障，在春节、中秋节及员工生日等节日发放节日慰问品，并积极开展春季踏青、心理讲座、家庭教育专题讲座，以及多类型体育兴趣小组等丰富活动，进一步丰富职工业余生活，增强团队凝聚力。

五、倾情回馈社会，热心公益事业

公司精心组织青年团员志愿者开展爱心志愿助考专项活动，在中高考期间，为考生及陪考家长提供免费饮用水等物资，贴心解决考生应急需求，主动维护考点周边秩序，展现了朝气蓬勃、乐于奉献的精神风貌。此外，积极开展慰问特殊儿童志愿活动，活动前夕，志愿者们提前了解特殊儿童的生活、学习及身心发展情况，精心筹备慰问书籍等物

资；活动当天，志愿者们前往特殊儿童关爱机构，与孩子们进行近距离互动交流，细心呵护孩子们的情绪，推动形成关爱特殊儿童、传递温暖善意的良好社会风尚。

晋商消费金融股份有限公司

2026年4月