

中邮消费金融有限公司 2025 年度消费者权益保护工作报告

2025 年度，中邮消费金融有限公司（以下简称我司）坚持以客户为中心的发展理念，切实履行金融消费者权益保护的主体责任。具体工作情况如下。

一是健全制度体系，优化工作流程。进一步梳理消保组织架构和部门工作责任，规范消保管理机制要求，提升消保制度质量。

二是加强消保审查，规范经营行为。贯彻“预防为先”原则，扎实开展消保审查工作。修订《消保审查要点》，紧跟监管导向，将助贷新规纳入审查要点，确保审查标准的前瞻性、适应性与有效性，使源头保护措施始终与风险变化同步。全年共开展消保审查工作 1763 次，结合最新监管要求以及我司业务实际情况，提供消保专业审查意见，为业务项目合规稳健运行保驾护航。

三是加强投诉管控，推动溯源治理。组织开展消费投诉纠纷溯源治理专项行动，提升客户体验，规范业务管理。2025 年，我司共接入客户来电 139.7 万通，全年客户满意度达 98.62%，根据国家金融监督管理总局广东监管局发布的 2025 年银行业消费投诉情况通报，我司消费投诉共 387 件。投诉业务均为贷款服务，投诉

类型以贷后服务类、贷款政策类、协商还款类为主。按照地区分类统计,投诉客户所在地区数量排名靠前的分别是江苏省、广东省和山东省。

四是常态化开展金融知识宣传教育,积极承担社会责任。我司线上线下联动发力,扩大宣传教育影响范围,全年累计发布金融知识相关内容的宣传材料 179 余篇,活动受众覆盖新市民、大学生、青壮年、老年人、残障人士和外籍来华人员等群体,有效触达受众约为 254.2 万人次。通过一系列主题鲜明、形式多样的活动,不仅有效提升了目标客群的金融素养与风险防范能力,也展现了我司负责任的金融企业形象。

2026 年,我司将持续践行消保理念,提升消保工作水平,切实维护消费者合法权益。

中邮消费金融有限公司

2026 年 4 月 30 日