

浙江宁银消费金融股份有限公司

2025 年度社会责任报告

2025 年，浙江宁银消费金融股份有限公司（以下简称“宁银消金”或“公司”）在复杂的经济金融环境中，坚守“金融为民”的初心，持牌经营，稳健发展。公司深刻把握金融工作的政治性与人民性，将履行社会责任深度融入战略核心与日常经营。

一、深耕普惠，助力消费升级

宁银消金深入贯彻“真心为客户好”的理念，着力推进普惠金融建设，真正将“惠您生活，贷来精彩”落到实处。

切实让利于民，落实金融担当。公司不断优化风险定价机制，提升管理水平，通过内部挖潜，努力降低管理成本、获客成本和风险成本，最大限度降低利率水平。

深化客群覆盖，提升服务质效。公司已在宁银金融 APP 设置新市民专栏，并与新市民聚集的政务平台合作，切实满足其融资需求。同时，公司积极践行“金融惠农”的服务理念，将业务进一步向县域、乡镇拓展，支持普惠性农户消费。全年累计服务新市民 18.6 万人、农户 319.1 万人。

丰富产品供给，促进消费提振。公司积极响应各级政府及监管部门关于“两新”工作的要求，探索创新业务模式，依托数字金融和科技金融，切入消费和支付场景，激发市场

活力，助力消费升级。全年累计为超 234 万名消费者提供家电、家装、手机数码、文旅等国家重点支持领域的消费贷款。

二、科技赋能，智领未来发展

宁银消金紧扣“商业模式系统化，业务模式数字化，管理模式智能化”的核心战略，运用大数据、人工智能等先进技术，不断强化渠道服务能力，完善大数据风控体系，筑牢运行安全防线，支撑业务高质量发展。

优化客户体验，提升服务效能。公司以客户为中心，持续优化对客交互界面和页面响应时效，简化授信、借还款等标准业务流程，提升渠道服务质效，并通过个性化客户画像剖析，定制化推送相匹配的金融服务，提升普惠金融可得性，打造有温度、高效率的客户服务模式。

升级风控体系，深化智能决策。公司借助隐私计算等技术手段，在保护数据隐私安全的前提下构建起多维大数据风控模型，精准识别客户风险特征，并为客户提供与之风险能力相匹配的普惠金融服务，同时利用知识图谱体系，提升反欺诈识别能力，构建健康、可持续的消费金融生态。

夯实运行保障，强化安全合规。公司着力构建全渠道、全链路的业务监控与运维保障体系，持续推进安全防护和安全运营能力升级，开展常态化安全测试，严格落实等级保护要求，深化数据分类分级与全生命周期管理，始终将数据安全与个人隐私保护放在首要位置，为业务发展提供坚实可靠

的数字化底座。

三、消保护航，坚守为民初心

宁银消金坚持以客户为中心，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，持续完善消保制度建设，创新纠纷化解机制，进一步强化金融宣教质效，着力提升金融服务温度与安全感。

健全制度机制，贯穿业务全程。公司构建了层次清晰、覆盖全面的消保制度体系，持续完善消保审查、投诉处理、应急管理、宣传教育、信息保护等工作机制，强化全流程消保管控，在业务各环节植入消保理念，切实保障消费者权益。

创新化解机制，妥善处理纠纷。公司持续加大消保小程序推广力度，在重要短信中告知客户消保小程序入口，依托投诉小程序无需等待、排队、100%反馈成功率等优势，充分保障消费者意见反馈，同时，积极推进多元化解纠纷机制建设，加大银调委、法院诉调中心合作力度，将疑难复杂纠纷引导调解化解，提高消费者满意度。

强化金融宣教，提升消费者金融素养。公司充分发挥互联网属性，在官网、微信公众号、手机APP中开辟消保宣教专栏，通过发布宣教推文、视频等，向广大消费者群体普及金融知识、开展风险提示，提高消费者金融素养及风险防范能力，全年常态化更新充足的教育资料，自主打造“锦鲤讲消保”宣教品牌，全渠道共计发布47份线上宣教材料。

四、员工为本，共创成长生态

宁银消金始终围绕“以员工为中心”，致力于构建以人为本、共同成长的组织生态。公司通过系统化的人才发展机制、具有竞争力的薪酬福利体系以及温暖包容的企业文化，激发员工潜能，保障员工权益，推动员工与公司的可持续发展。

拓宽发展通道，赋能人才成长。公司不断完善多层次、多渠道的职业成长路径，使每位员工都能拥有良好的发展空间。通过实施“启明星”轮岗计划、“雏鹰人才培养计划”、“后备人才库建设”，强化核心人才内生培养，激发内部人才发展活力。

完善薪酬福利，保障员工权益。公司薪酬福利水平兼具外部竞争力与内部公平性，在五险一金的基础上，全面推行企业年金、长期服务休假等多种福利，并设立了生日慰问、健康体检等暖心项目。

营造温暖文化，促进多元包容。公司积极培育“家文化”，组织开展体育健身活动，增强员工身心健康；联合开展联谊活动，拓宽单身员工交流平台，增强员工归属感；举办妇女节、母亲节、中秋、元旦等多场节日特别活动，丰富员工文化生活，有效促进家企联动，持续输出公司与员工共盼幸福的美好愿景。

五、反诈护民，践行公益责任

宁银消金坚守金融为民初心，2025年在反诈护民、投身

公益方面持续发力，以专业能力筑牢安全屏障，以实际行动传递金融温度。

筑牢反诈防线，守护资金安全。公司加大内外部反诈主题教育，对内通过专题培训、案例解析等提升全员反诈意识，对外通过官网、微信公众号、视频号、手机 APP 等官方渠道和服务触点向广大消费者传递实用的防诈骗知识。同时，公司依托反欺诈防控体系，积极运用大数据技术和各类模型识别客户异常行为，主动提升对诈骗活动的防御和堵截，全力守护客户资金安全。

热心公益事业，助力乡村振兴。公司积极履行社会责任，响应宁波市总工会号召，组织开展职工消费帮扶活动，定向采购凉山州农产品，始终秉持金融为民的理念，全力促进公司在经济、社会责任层面的协调发展，推动践行可持续经营理念，实现经济效益和社会效益的有机统一。