

宁银消金 2025 年度消费者权益保护工作报告

2025 年，浙江宁银消费金融股份有限公司（以下简称“公司”）积极履行金融机构社会责任，坚持“客户至上”原则，牢牢把握金融消保工作的政治性、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。现将公司消费者权益保护（以下简称“消保”）工作情况公示如下：

一、消保工作情况

（一）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。

（二）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。

（三）强化金融宣教，提升国民素养

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。

二、投诉外理分析

(一)总体情况

2025 年，公司收到监管部门有效投诉 212 件，响应率 100%，办结率 100%。

(二)分类情况

1、按投诉类别分类。个人征信信息异议处理类 5 件，催收类 170 件，其他类 37 件。

2、按投诉原因分类。因管理制度、业务规则与流程引起的投诉 20 件；因对产品定价不满引起的投诉 22 件；因催收争议引起的投诉 170 件。

3、按来源地域分类。前十分别为江西（占比 15%）、江苏（占比 13%）、辽宁（占比 7%）、湖北（占比 7%）、浙江（占比 6%）、广东（占比 5%）、重庆（占比 4%）、福建（占比 3%）、河南（占比 3%）、内蒙古（占比 3%），其他地域占比 34%。

2026 年，公司将持续践行“以人民为中心”的发展思想，全面贯彻中央金融工作会议精神，紧密围绕监管指示精神与

高质量发展要求，进一步深化消保工作体系化、精细化、主动化管理，全力保障消费者合法权益，提升金融消费者满意度。

浙江宁银消费金融股份有限公司

2026 年 8 月 21 日