

四川锦程消费金融有限责任公司

2025 年度社会责任报告

2025 年，四川锦程消费金融有限责任公司（以下简称“公司”）牢牢把握金融工作的政治性与人民性，立足专业化消费信贷定位，紧扣国家扩内需、促消费战略部署，坚持合规经营为本、科技赋能提质，深耕普惠金融、聚焦民生消费，全力守护金融消费者合法权益，主动践行企业社会责任，实现经营发展稳健有序、社会效益持续提升。

一、党建领航固根基，治理赋能促发展

坚持党建统领全局，牢牢把握金融工作的政治性与人民性，将党建治理优势转化为经营发展、普惠服务与社会责任的核心优势。一是坚持党建融入公司治理。持续深化党建入章落地见效，清晰界定党组织在法人治理体系中的法定地位与权责边界，推动党的领导全面融入经营决策、业务开展、风险管控全流程。严格落实党组织前置审议重大经营事项机制，规范重大事项决策流程，持续提升科学决策、合规治理能力，为公司坚守普惠初心、践行社会责任、稳健合规经营筑牢政治保障与制度根基。二是扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，紧扣学查改一体推进，持续深化作风建设、锤炼实干履职作风，形成作风建设与业务发展互促共进、协同提升的良好局面。三是深化清廉金融文化。坚持预防为先、教育为本，常态化开展廉洁宣教与警示教育，搭建常态化、全覆盖的廉洁教育体系。纵深推进清廉金融文化建设，

引导全体员工严守职业底线、筑牢思想防线，涵养风清气正的金融生态，以清廉合规治理护航公司可持续经营发展。

二、严守合规经营底线，筑牢稳健发展屏障

坚守依法合规经营核心准则，持续完善合规管理长效机制，厚植全员合规文化，从严落实全流程风险管控，以高水平合规治理护航业务平稳健康发展。一是立足经营实际，搭建权责清晰、协同高效的合规管理责任体系，形成决策层、管理层统筹引领的合规管理格局和“牵头统筹、监督保障、主体落实”的“三道防线”合规管理体系。二是强化合规文化建设。建立常态化监管政策梳理发布机制和同业处罚案例实时监测机制，针对典型处罚事件、重大监管文件开展深度拆解分析，挖掘风险诱因与合规要点，形成针对性合规提示及政策学习指引。结合业务发展与风险防控需求，开展分层分类常态化全覆盖合规培训，有效强化全员合规意识，提升合规操作水平。三是抓实合规管控。持续开展常态化合规排查与重点领域专项检查，健全违规问责机制，动态迭代内部制度与业务流程适配监管要求，全年未发生重大合规风险事件、重大监管处罚事项。

三、深耕普惠金融沃土，赋能消费提质增效

始终践行“普惠金融”初心使命，全力支持消费复苏升级。一是围绕居民消费从“物质型”向“服务型”升级的趋势，加大产品创新与资源倾斜力度，持续深耕家装家居、数字消费、文化旅游、医疗养老等新型消费与服务消费，全年累计发放贷款超过139.21亿元，有效激活了消费潜力。二是积极践行

普惠金融理念，重点满足新市民在创业、就业、住房、教育、医疗等领域的合理消费信贷需求，着力提升金融服务的可得性与便利性。2025年累计服务新市民客户超过205万人次，累计放款197亿元。三是为响应监管部门“切实保护金融消费者合法权益，提升金融服务质效”的要求，针对还款困难但具备还款意愿的客户提供息费减免政策，协助部分客户缓解经济压力，实现债务的有效化解。2025年公司累计提供减免约3600笔，减免金额约2100万元。

四、深耕数字转型赋能，提质科技金融服务

将数字化转型作为履行金融社会责任的核心驱动，依托金融科技创新，在客户服务、数据安全与科技底座三个维度协同发力，持续降低金融服务门槛、守护客户信息安全，全面提升科技金融服务效能。一是升级线上智能服务，拓展普惠覆盖深度与广度。持续迭代线上全渠道服务体系，升级系统功能、强化隐私保护，通过一体化业务办理通道和智能机器人服务体系，简化信贷流程，压缩办理耗时，降低综合成本。深化数字化运营，依托客户全景画像开展差异化精准服务，减少冗余推送，有效提升金融服务质效与客户体验。二是筑牢数字安全防线，落实客户数据保护责任。完善数据安全防护体系，部署网络防御与数据库审计系统，实现核心业务流量全程监控、风险行为实时预警。严格落实客户敏感信息分级管控与差异化风险处置，从源头防范数据泄漏风险。持续优化自研数据管理系统，推进数据标准化治理与全生命周期合规管理，全面筑牢金融数据安全防线。三是夯实科技

底座保障，稳定支撑普惠业务持续供给。开展网络、服务器、云平台等基建扩容，建成同城灾备中心并开展演练，保障普惠信贷业务平稳运行。通过技术优化提升系统效能、降低运营成本，同时完善数字化成效量化评价体系，培育复合型人才。主动倡议搭建行业数字化交流平台，共享普惠运营与智能风控实践经验，助力行业科技金融服务能力整体提升。

五、坚守金融为民初心，贯彻保护消费者权益保护

公司始终坚守金融工作的政治性、人民性，秉持金融初心，恪守“合规为本、金融为民”的经营理念，通过常态化开展消保宣传教育、多元化化解服务纠纷、系统化推进全员消保培训，全方位、全维度守护金融消费者合法权益，助力营造安全、健康、有序的金融消费环境。一是依托 3·15 消费者权益日、金融知识普及月等重要节点，构建线上线下立体化宣传体系，常态化开展消保宣传普及工作。聚焦老年、青少年等重点群体，普及权益保护、反诈防骗、合规借贷等知识。公司官网和微信公众号推送科普图文、案例解读、风险提示内容，破除知识普及壁垒，提升消费者风险防范意识与维权能力，营造全民懂维权、守合规的良好氛围。二是秉持依法合规、高效便民、标本兼治的原则，畅通多渠道投诉维权路径，健全纠纷多元化解机制，高效处置消费纠纷。将“枫桥经验”有机转化为金融消保的具体行动，主动对接消费者诉求，用心化解服务矛盾与业务纠纷。同时做好纠纷溯源复盘，针对高频问题优化服务流程、完善管理制度，从源头减少消费纠纷，全力保障消费者合理合法权益。2025 年，公司收到投

诉共计 485 件，办结率为 100%。投诉业务均为贷款服务，投诉类型主要集中在贷后管理类。消费者投诉区域方面，主要分布在华东、西南等地区。三是内部搭建全覆盖、常态化的消保培训体系，面向全体员工开展消保法规、服务规范、纠纷处置技巧等专项培训，常态化开展消保专项培训教育，筑牢服务根基。推动全员树立“人人重消保、事事讲消保”的理念，将消保要求落实到各业务环节，持续提升服务质效。

六、深耕人文暖心赋能，凝聚员工发展合力

始终坚持以人为本，通过强化员工赋能培训、落实暖心保障、丰富文体活动，凝聚团队向心力，夯实企业发展根基。一是秉持“以人为本”的发展理念，将员工成长赋能作为履行社会责任的核心基石，全年累计开展各类赋能培训 40 余场，构建了覆盖全员的多维培训体系。二是致力于为员工构筑坚实的健康防线，为全体员工统一投保了补充医疗保险，有效覆盖员工日常就医需求。始终把关爱员工放在首位，全年开展多维度节日、暖心慰问活动，实现“全覆盖、暖人心”，让员工切实感受到“家”的温暖。三是开展文体活动，以“增进交流、凝聚共识”为目标，精心组织开展各项特色团建活动 17 场，开展篮球、羽毛球、足球、体育集训 60 余次。

七、主动践行社会责任，彰显金融企业担当

常态化开展金融志愿服务普及惠民知识，积极参与定点帮扶采购，助力乡村振兴，主动践行金融社会责任。一是志愿服务队深耕“奉献、友爱、互助、进步”精神内核，常态化开展进写字楼、进校园、进社区系列志愿服务，围绕安全生

产、消费者权益保护、金融风险防范等核心主题，通过专业宣讲、实操指导等形式，将实用金融知识送到群众身边。二是积极响应国家乡村振兴战略部署，全体员工自愿参与内蒙古察右后旗、察右中旗，甘肃省和政县、临洮县等定点帮扶农产品采购，为农户带来直接经济收益，有力彰显公司的责任担当。

八、践行低碳发展理念，提升绿色运营效能

牢固树立绿色发展理念，2025 年全面推进低碳节能运营管理。一是在日常经营中严格落实节能降耗举措，优化办公与生产设备能耗管理，推行无纸化办公，严控纸质耗材使用、节约水电资源。二是引导全员树立节能减排、降本增效意识，将低碳要求融入各业务环节，以实际行动践行生态环保社会责任，助力公司绿色低碳发展。