

莆田农商银行 2025 年金融消费者 投诉处理工作报告

为深入贯彻落实金融消费者权益保护工作要求，切实坚守金融工作的政治性与人民性，我行始终树立“以客户为中心”的服务理念，持续规范金融消费投诉处理流程，优化投诉处理机制，提升纠纷化解质效，全力维护金融消费者合法权益。现将我行 2025 年度投诉处理工作情况报告如下：

一、投诉精细管理

（一）压实消保主体责任

我行严格落实消费者权益保护工作要求，对客户投诉即时受理、快速核查、高效处理、及时反馈，全面提升投诉响应效率与处置质量，着力解决消费者反映集中的难点、痛点问题，切实增强金融服务的可靠性、满意度与体验感。

（二）常态化分析通报

建立金融消费者投诉处理工作台账，按季度对全行投诉情况进行通报，分析常见投诉类别及存在的问题，对服务不到位、操作不规范等问题严肃问责。对投诉高发问题提示条线部门加强业务管理；对投诉高发支行负责人进行谈话，责令梳理服务及业务管理中存在的漏洞，制定针对性整改措施。全年未出现侵害金融消费者基本合法权益的重大事件及违规行为，无负面舆情和重大突发事件发生。

（三）加强投诉处置培训

由消保牵头部门与各条线部门协作，共同对投诉难点、痛点进行解析，提出处理建议，列明具体的条款规定及依据，

就投诉中涉及的相关业务知识及应对技巧进行针对性培训，并区分不同岗位（包括运营条线人员、客户经理、综合主管、新员工等）开展投诉处理技巧培训，对投诉高发的支行靠前培训，切实提高网点投诉处置能力。

（四）深化源头治理

落实消费者投诉重点领域突出问题整治工作，针对常见高发的投诉难点、痛点，由消保牵头部门与各条线部门协作查找关键点和不足点，共同剖析成因，通过立查立改源头治理，序时推进整治工作，完善管理制度，优化工作流程，提出便民措施。针对投诉中存在的管理问题适时发出消保合规意见书。

（五）推动纠纷多元化解

积极践行新时代“枫桥经验”，本着“能调尽调”、“一户一策”原则推进金融纠纷多元化解机制的落地执行。在莆田金融监管分局的指导推动下，莆田市消保中心与西天尾镇司法所合作设立的金融纠纷调解工作站在莆田农商银行西天尾支行揭牌设立。我行以调解工作站为依托，深化与莆田市消保中心、西天尾司法所协作，构建“以法促谈、以和促谈”的协同联调模式，凝聚各方力量，形成纠纷化解的强大合力。

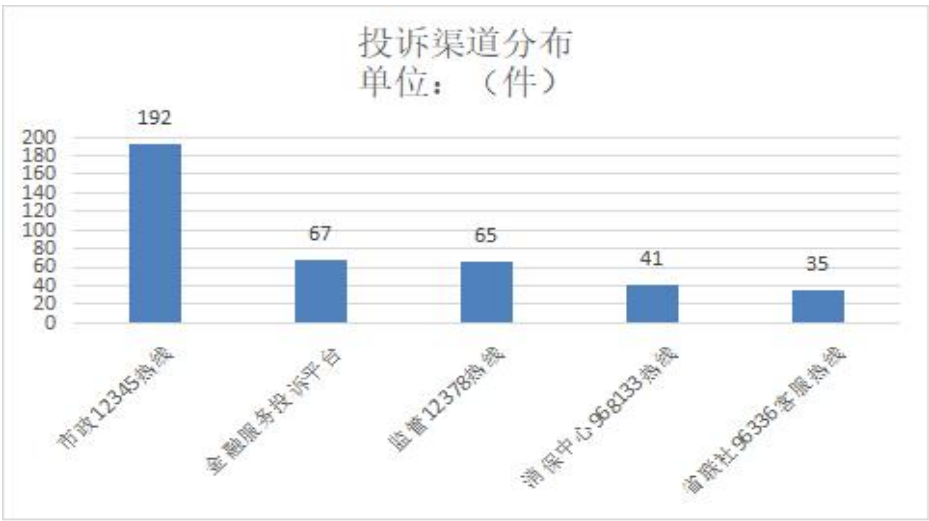
（六）打击非法代理维权“黑灰产”

高度重视打击非法代理维权“黑灰产”工作，坚持守土有责、守土尽责，主动作为，建立工作专班，凝聚“三道防线”工作合力，坚持“以和促谈、以法促谈、以打促谈”的工作总方针，共同打击非法代理维权“黑灰产”，切实保障

消费者合法权益。同时深入开展打击非法代理“黑灰产”教育宣传活动，统一印制各类宣传折页、宣传海报、横幅，录制“莆田话+普通话”双语宣传音频，依托网点以及村居（社区）村部、宣传栏、文化戏台等人员密集场所进行宣传；联合当地政府、派出所、工商局及司法局等单位开展联合宣传；在湄洲日报、莆田晚报等本土主流媒体刊登打击代理维权“黑灰产”宣传标语和宣传海报；租用广告宣传车开展流动宣传；分批次向我行信贷客户发送风险提示短信；组织全行员工转发风险提示推文；录制原创短视频；开展“抵制不法代理维权”主题直播等，营造宣传氛围，推进诚信文化建设。

二、投诉受理基本情况

2025 年累计受理新增消费者投诉工单 427 件（剔除重复投诉），通过 12345 市政热线投诉并在规定时限内撤诉 27 件，实际新增有效投诉 400 件。其中，首次转办渠道中通过市政 12345 热线转办 192 件，金融服务投诉平台转办投诉 67 件，监管 12378 热线转办投诉 65 件，消保中心 968133 热线转办投诉 41 件，省联社 96336 客服热线转办投诉 35 件。



（一）各片区被投诉情况

从行政区域来看，总投诉量最多的是秀屿片区支行（138件），其次是城厢片区支行（124件），再次是荔城片区支行（71件），最少的是涵江片区支行（67件）。具体情况如下：

表 1：各片区被投诉情况（单位：件）

支行片区名称	有效投诉（件）	另有已撤诉工单（件）
秀屿片区支行	138	7
城厢片区支行	124	7
荔城片区支行	71	10
涵江片区支行	67	3
合计	400	27

（二）各支行被投诉情况

从支行来看，投诉量较多的支行有北岸支行、埭头支行、华亭支行、东峤支行、秀屿支行。

投诉量较少的支行有西天尾支行、湄洲支行、微贷中心等。

表 2：各支行被投诉情况

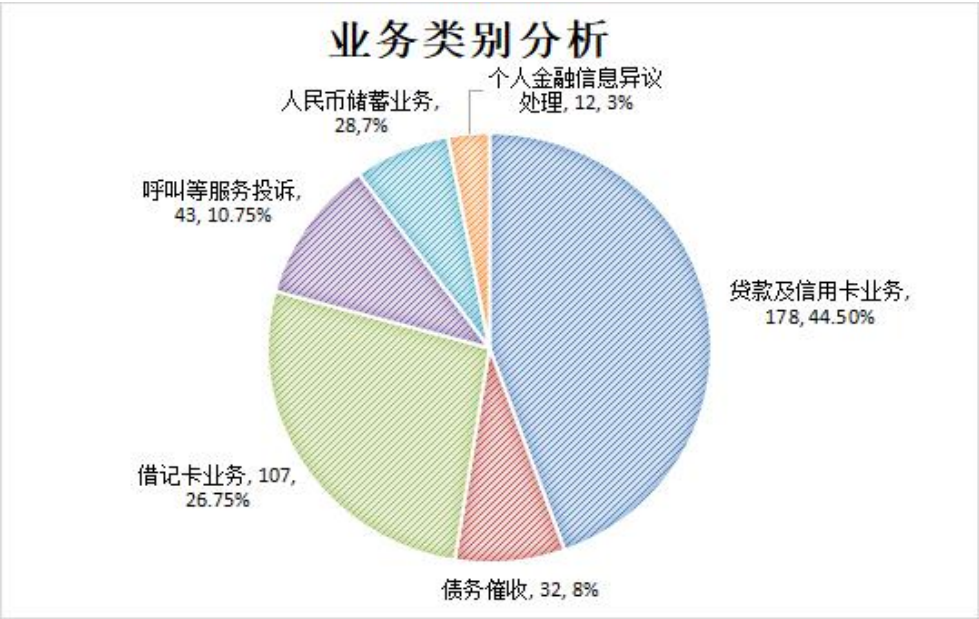
序号	支行名称	有效投诉（件）	另有已撤诉工单（件）
1	北岸支行	32	0
2	埭头支行	23	3
3	华亭支行	23	2
4	东峤支行	23	0
5	秀屿支行	23	1
6	灵川支行	22	1
7	涵江支行	22	3

8	营业部	21	1
9	荔城支行	18	3
10	平海支行	18	1
11	黄石支行	18	2
12	新度支行	15	1
13	城厢支行	13	1
14	白沙支行	13	0
15	龙桥支行	12	1
16	梧塘支行	12	0
17	北高支行	9	0
18	霞林支行	9	0
19	南日支行	8	1
20	东庄支行	8	1
21	江口支行	8	0
22	白塘支行	7	0
23	凤凰山支行	7	1
24	壶兰支行	6	0
25	三江口支行	5	0
26	梅峰分理处	5	0
27	拱辰支行	5	3
28	常太支行	4	0
29	玉湖分理处	4	0
30	湄洲支行	3	0
31	微贷中心	2	0
32	西天尾支行	2	1
	合计	400	27

三、投诉业务类别分析

2025 年收到的投诉涉及的业务类别有：贷款及信用卡业务 178 件，借记卡业务 107 件，债务催收 32 件，人民币储蓄业务 28 件，个人金融信息异议处理 12 件，其他的投诉 43 件（主要为呼叫等服务、中间业务、功能类业务等引起）。客户投诉较多的为贷款及信用卡业务，占比 44.50%，其次是

借记卡业务，占比 26.75%。



（一）贷款及信用卡业务投诉分析

2025 年，我行贷款及信用卡业务投诉 178 件，占比 44.50%，主要涉及贷款减免息或降低利率、提前还款、协商化解、信用卡收费等业务。主要成因：一是因贷款或信用卡逾期还款，产生高额利息，要求减免息费，或认为贷款利率较高产生的利率定价异议；二是部分贷款客户要求提前还款但没有按约定提前预约申请；三是贷款或信用卡即将到期或已到期，但存在还款困难，申请协商分期还款、更换还款方式或延期还款等；四是信用卡账单未全额还款产生息费，客户申请退还已扣息费。其中，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 134 件，因定价收费引起的投诉 35 件，因服务态度及服务质量引起的投诉 8 件，因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉 1 件。

（二）借记卡业务投诉分析

2025年，我行借记卡业务类投诉107起，占比26.75%，该类投诉主要涉及借记卡非柜面限额、账户管控限制、账户开户管理等，主要成因是我行高度重视账户风险管控，日常加强开户、存量账户调额、账户解控及取现支付审查，引发部分客户不满。部分柜面人员沟通技能有待提高。其中，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉96件，因服务态度及服务质量引起的投诉9件，因定价收费引起的投诉2件。

（三）债务催收投诉分析

2025年，我行债务催收投诉32件，占比8.58%，主要涉及贷款、信用卡债务催收。该类投诉主要成因是我行积极对违约欠款进行催收，客户要求不要对其或相关债务人进行催收。另有部分客户受非法代理维权“黑灰产”教唆，意图通过内外部重复投诉对我行施压，满足其恶意逃避债务、或征信洗白等目的。

（四）其他类型投诉分析

2025年，我行人民币储蓄业务投诉28件，主要涉及账户存取款手续、定期产品收益异议、残损币兑换等；个人金融信息异议处理12件，主要是部分客户要求删除逾期征信记录；其他类别的投诉43件，主要是因营业秩序、呼叫等服务，代收代付中间业务，ATM机具使用及社保卡功能类业务等引起。

三、下一步工作措施

（一）加强业务培训辅导，规范营销宣传行为。定期组织员工学习产品及操作规程，提高员工操作效率及服务水

平。对金融消费者投诉多发的业务岗位，提高业务及消保知识培训的频次。进一步规范营销宣传行为，及时、真实、准确、全面地披露产品和服务中与金融消费者切身利益相关的重要信息的主要内容。进一步强化营销宣传事前审查、事中管控、事后监督全流程机制建设，维护金融消费者合法权益。

（二）主动靠前服务，深化源头治理。建立苗头性投诉主动干预机制，提前识别潜在投诉风险，及时采取措施化解矛盾。深化投诉源头治理，对消费者“急难愁盼”和合理诉求，全链条溯源，查找关键点和不足点，完善管理措施。积极推动纠纷多元化解，强化能调尽调，根据客户诉求实施“一户一策”精准化解方案，减少金融纠纷。

（三）加大打击非法代理维权“黑灰产”力度。进一步加强与外部单位等协作，建立联动机制，共同打击非法代理维权“黑灰产”。通过常态化案例宣讲、知识问答、互动游戏等寓教于乐的方式，加强不良代理维权虚假性、危害性风险提示宣教，加大对金融消费者的宣传教育力度，提高消费者对非法代理维权“黑灰产”的识别能力和防范意识。

莆田农商银行

2026年1月8日