

# 莆田农商银行 2024 年金融消费者 投诉处理工作报告

为进一步保护金融消费者合法权益，规范莆田农商银行各营业网点提供金融产品和服务的行为，切实树立“以客户为中心”的服务理念，本行定期对日常客户投诉问题进行分析分类、认真总结，切实提高整体服务水平。现将本行 2024 年度投诉处理工作情况报告如下：

## 一、投诉处理机制建设情况

### （一）健全投诉处理工作机制

根据有关法律法规、监管指引及本行实际，修订《莆田农商银行金融消费投诉处理工作管理办法（2024 年修订）》，对投诉处理基本原则、处理流程、处理时限、职责分工等进一步规范 and 明确，形成规范化、制度化、流程化的投诉管理机制，切实维护金融消费者合法权益。

### （二）压实投诉处理主体责任

本行认真贯彻落实消保工作要求，进一步规范投诉处理流程，对于客户的投诉实行第一时间受理、第一时间核查、第一时间解决、第一时间反馈，重视并加强投诉处理的时效性及质量。积极“为民办事”，用心用情用力解决消费者急难愁盼问题，持续提升消费者金融服务安全感、获得感、幸福感。

### （三）搭建行内投诉管理系统

由合规管理部牵头，党群工作部协同在各自职责范围内管理全行的客户投诉处理工作，建立行内投诉管理系统，采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的模式，规范客户投诉处理和管理工作，优化消费投诉处理流程，确保消费投诉得到及时接收、顺畅流转、高效处理。

#### **（四）畅通消费投诉渠道**

本行已在官方网站、营业场所醒目位置公布福建农信客户服务热线 96336、本行投诉电话、通讯地址、消保中心服务热线等投诉渠道信息和处理流程，设置意见簿、意见箱，由专人处理投诉工作，跟踪处理结果，接受金融消费者的监督。

#### **（五）强化投诉源头治理**

明确和落实投诉机制中相关责任人的职责，并对投诉处理结果进行跟踪管理。建立金融消费者投诉处理工作台账，定期或不定期分析投诉产品和服务的薄弱环节和风险隐患，从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实提升金融消费者服务满意度。

#### **（六）定期分析投诉情况**

按季通报全行投诉情况，对因服务不到位引发投诉的典型案列进行逐户分析，对有责投诉责任人员进行问责，引以为鉴，切实提高员工服务水平。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。

#### **（七）推进多元纠纷化解**

把非诉纠纷解决机制挺在前面，引导消费者通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解。通过向市消保中心积极申请，在本行设立莆田市银行业保险业消费者权益保护服务中心调解工作站并聘任为兼职调解员，积极有效引导投诉人通过调解协调处理，切实维护金融消费者合法权益。

#### **（八）加强员工服务培训**

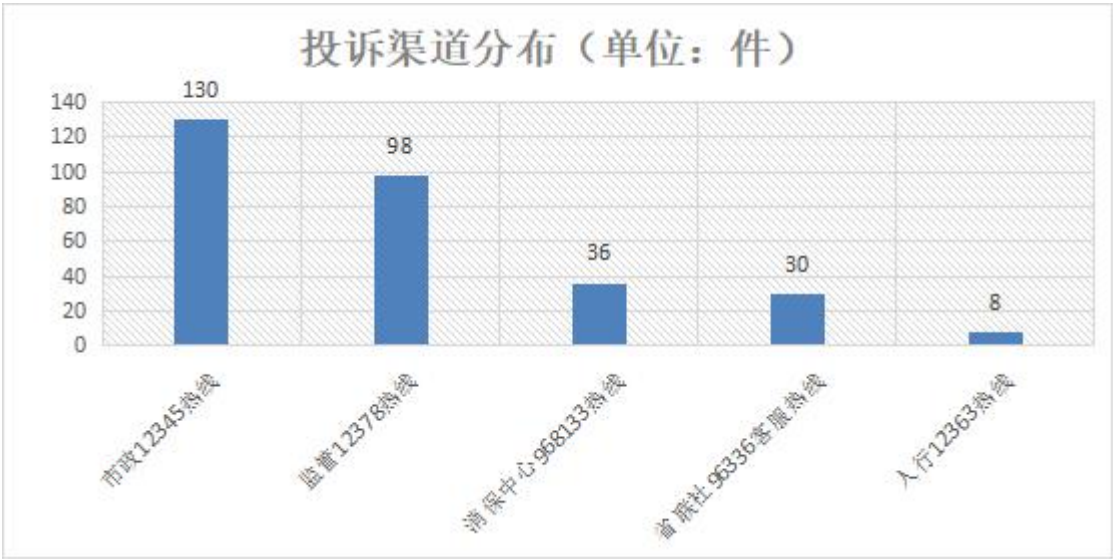
与条线部门协作，对常见高发的投诉难点进行解析，开展投诉处理技巧培训，切实提高网点投诉处置能力。对全辖员工进行文优服务培训，通过实时实地或监控回放等方式进行监督检查。组织消保知识培训和测试，提高员工服务水平、服务态度。

#### **（九）加强“不良代理投诉”教育宣传**

多渠道多形式向广大金融消费者普及金融知识，提示金融风险，倡导诚信申贷、理性消费、理性维权，营造严厉打击不良代理、不法中介投诉举报的氛围，推进诚信文化建设。

### **二、本行投诉受理基本情况**

2024 年全行累计受理新增消费者投诉工单 356 件，另有同一客户就同一诉求重复投诉 182 单，通过 12345 热线投诉并在规定时限内撤诉 54 件，实际新增有效投诉 302 件。其中，市政 12345 平台转办 130 件，监管 12378 转办投诉 98 件，消保中心 968133 转办投诉 36 件，省联社 96336 客服热线投诉 30 件，人行 12363 转办投诉 8 件。经本行妥善处理后，客户表示满意并平息 154 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（95件），其次是城厢片区支行（86件），再次是荔城片区支行（66件），最少的是涵江片区支行（55件）。各区域具体情况如下：

**表 1：各片区被投诉情况（单位：件）**

支行片区名称	有效投诉（件）	另有重复投诉工单（单）	另有已撤诉工单（单）
秀屿片区支行	95	68	13
城厢片区支行	86	49	21
荔城片区支行	66	34	11
涵江片区支行	55	31	9
合计	302	182	54

**（二）各支行被投诉情况**

从支行来看，投诉量较多的支行有埭头支行、涵江支行、营业部、北岸支行、秀屿支行。

投诉量较少的支行有西天尾支行、常太支行、梅峰分理处等。

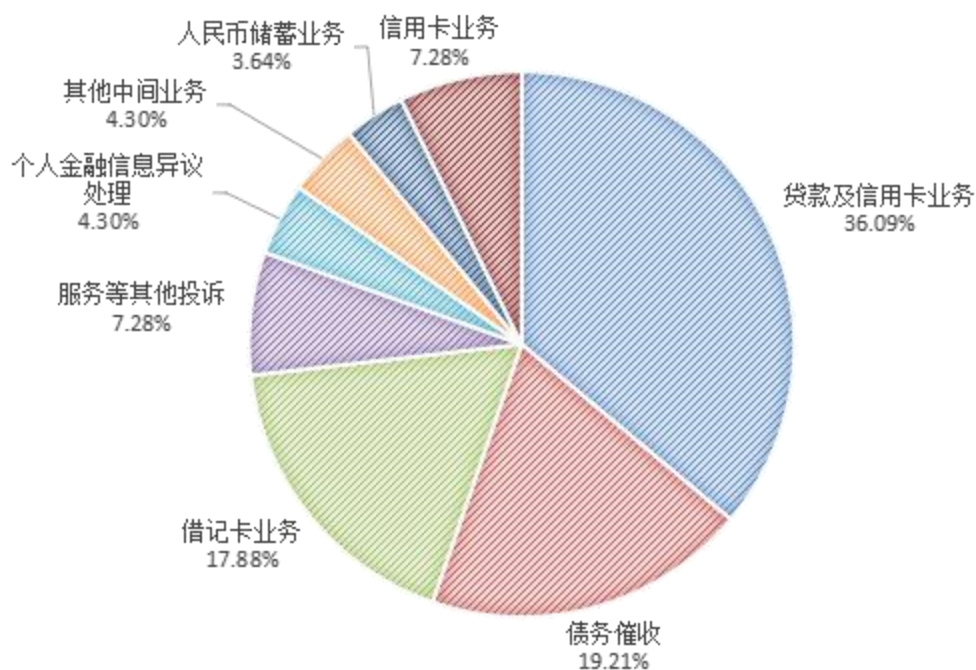
表 2：各支行被投诉情况

序号	支行名称	有效投诉 (件)	另有重复投诉 工单(单)	另有已撤诉 工单(单)
1	埭头支行	23	16	2
2	涵江支行	21	3	5
3	营业部	19	25	4
4	北岸支行	18	17	3
5	秀屿支行	17	12	5
6	荔城支行	16	3	3
7	黄石支行	12	18	3
8	东峤支行	12	7	0
9	城厢支行	12	2	4
10	灵川支行	12	4	0
11	拱辰支行	11	7	0
12	白沙支行	10	16	1
13	霞林支行	10	3	1
14	华亭支行	9	12	6
15	凤凰山支行	9	2	1
16	新度支行	8	3	4
17	平海支行	8	3	1
18	东庄支行	8	0	1
19	三江口支行	7	3	0

20	江口支行	7	2	0
21	融达支行	7	0	0
22	梧塘支行	6	3	1
23	北高支行	6	0	1
24	湄洲支行	5	9	0
25	白塘支行	4	4	2
26	南日支行	4	4	1
27	壶兰支行	4	1	1
28	龙桥支行	4	0	2
29	西天尾支行	3	3	0
30	常太支行	3	0	1
31	微贷中心	3	0	1
32	玉湖分理处	3	0	0
33	梅峰分理处	1	0	0
	合计	302	182	54

### 三、投诉业务类别分析

2024 年投诉涉及业务类别有：贷款业务 109 件，债务催收 58 件，借记卡业务 54 件，信用卡业务 22 件，个人金融信息异议处理 13 件，其他中间业务 13 件，人民币储蓄业务 11 件，其他投诉 22 件（其他投诉主要为服务引起，其中因服务收费投诉 1 件）。客户投诉较多的业务为贷款业务占比 36.09%，债务催收投诉占比 19.21%，借记卡业务占比 17.88%。



### （一）贷款业务投诉分析

2024 年本行贷款业务类投诉 109 件，占比 36.09%，主要涉及贷款提前还款、贷款申请、贷款计息等业务。该类投诉主要成因：一是部分贷款客户要求提前还款但没有按合同约定提前申请；二是贷款即将到期或已到期，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；三是因贷款逾期产生高额利息或认为贷款利率较高产生的收费定价异议等。其中因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 92 件，因服务态度及服务质量引起的投诉 10 件，因定价收费引起的投诉 7 件。

### （二）债务催收投诉分析

2024 年本行债务催收投诉 58 件，占比 19.21%，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，部分客户要求不要对共同债务人进行催

收、不还利息、已交利息抵扣本金、不冻结其银行卡等不合理诉求，本行无法满足，致使客户重复、多渠道投诉。另有部分客户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。

### **（三）借记卡业务投诉分析**

2024年借记卡业务类投诉54起，占比17.88%，该类投诉主要成因是我行高度重视“断卡”行动，日常加强开户、存量账户调额及取现支付审查，引发部分客户不满。部分柜面人员服务技能和工作效率有待提高。其中因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉39件，因服务态度及服务质量引起的投诉14件，因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉1件。

### **（四）信用卡业务投诉分析**

2024年信用卡业务类投诉22起，占比7.28%，该类投诉主要成因：一是信用卡逾期归还困难，协商化解转贷；二是信用卡分期提前还款产生违约金、账单未全额还款产生高额息费，客户申请减免违约金或退还已收息费。其中因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉15件，因定价收费引起的投诉6件，因服务态度及服务质量引起的投诉1件。

## **四、下一步工作措施**

**（一）加大投诉处理力度。**切实承担起投诉处理主体责任，以“首问负责制”为原则，积极回应消费者合法、合理诉求，通过本行投诉管理系统按时反馈，确保处置流程顺畅，提升投诉处理质效。同时，对投诉中反映出来的管理制度、



运营机制、操作流程、协议文本等层面问题及时组织改进，不断提升金融消费者服务水平。

**（二）加强业务培训辅导。**强化员工技能培训，定期组织员工学习产品及操作规程，为客户提供专业、高效、优质的服务，提高客户满意度。通过晨会、例会、以考促学等方式，持续提高员工消费者权益保护意识，急客户之所需，想客户之所想，学会换位思考、有效沟通，提升沟通技巧，增强服务意识。对金融消费者投诉多发的业务岗位，适当提高业务及金融消费者权益保护知识培训的频次。

**（三）规范营销宣传行为。**加强服务信息公示，严格按照服务收费公示项目进行收费，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，如利率、费用、违约责任等关键信息，切实担负“买者尽责”的义务。要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，从源头上有效减少投诉，维护金融消费者合法权益。

**（四）积极运用多元化解机制。**鼓励和支持各部门、各支行参与消费纠纷多元化解工作，主动运用多元化解机制，进一步强化“能调尽调”的意识，通过和解、调解等方式，对客户投诉进行有效沟通协商，在政策允许范围内视情况对客户给予合理解决方案，及时化解纠纷、矛盾。

**（五）加大“黑灰中介”打击力度。**对社会上非法“代理维权”现象进行深度剖析，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，引导客户依法理性开展金融投资和维护自身权益。

莆田农商银行

2025 年 1 月 8 日