

2024 年度消费者投诉及处理情况分析报告

清镇兴邦村镇银行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，切实履行金融消费者权益保护工作的主体责任。我行结合实际，不断规范金融消费者投诉管理、畅通投诉渠道，提升投诉处理效率，确保金融消费者的诉求得到及时、准确、合理的解决，有效维护金融消费者的合法权益，提升客户满意度。截至 2024 年 12 月末，所有业务咨询和投诉问题均得到妥善及时解决，整体处理效率高。现按照相关监管要求，将我行 2024 年度金融消费者投诉及处理情况分析报告如下：

一、完善组织架构

我行已形成一套有组织统领，横跨各专业部门，和纵贯各分支机构的消保工作组织体系：董事会承担消保工作的第一责任，负责消费者权益保护工作的决策，下设消费者权益保护委员会，在董事会的授权下审阅全行消保工作开展情况及工作报告。高级管理层负责消费者权益保护决策的执行及资源配置，制定消费者权益保护办公室推动我行消费者权益保护各项工作，保证其独立性，进一步明晰了组织架构及接收客户投诉的相关内部处理流程，并保证人员配备和经费预算。

二、制度完善情况

为适应业务管理和消保工作的发展形势，根据监管要求不断完善制度体系的建设，2024 年全新制定了《客户投诉管理办

法》《金融消费者权益保护重大事件应急管理办法》《金融消费者重大投诉处理应急预案》等相关制度，搭建起较为完善的制度体系，为保证我行的消保工作开展和管理水平提供了基础保障。

三、消费者投诉分析

截至 2024 年 12 月 31 日，从“12378”投诉渠道来看，共收到投诉 16 起，均已办结，其中：信贷管理投诉 14 起，柜面业务投诉 2 起。接到投诉后，严格按照投诉处理工作机制和内部流程，分条线部门予以转办、督办，将调查、核实、处理情况及时反馈投诉人，在合理、合法的情况下做好客户解释工作，合理诉求范围内力求做到消费者满意。

四、投诉原因分析

（一）信贷领域投诉有所降低，但仍然是主要投诉方向。信贷业务类投诉 14 起，占比 87.5%，其中有 8 起投诉件，属于信贷逾期无理投诉；其余 6 起投诉件为征信关注类、利率调整、办理流程方面。信贷业务合规服务已初见成效，但是还需要持续加强，做好情绪疏导，做到认知的提升。

（二）柜面投诉日益增多。柜面投诉 2 起，占总投诉类 12.5%，柜面规范化服务有待加强，还需加大员工服务意识培训，培养耐心、细心、热心的全面服务精神。

五、下阶段举措

针对 2024 年本行消费者投诉及处理情况反映的问题，本行

将提升服务，主动作为，严格落实消费者保护的主体责任，秉承以消费者为中心的服务理念，正视投诉所揭示的问题，改进服务，补足短板，持续提高经营管理水平。本行采取下列措施，切实维护消费者合法权益。

（一）开展业务培训，全面提升能力。全面提升员工服务意识和水平，重点加强对业务制度和管理要求的引导，推动营销、流程、操作规范化，避免客户因接受信息不全面、不准确造成误解，引起不必要的投诉。坚持先安抚客户情绪，后处理投诉，最大限度发挥制度弹性，为客户提供更具人性化的解决方案。

（二）加强金融知识宣传教育。持续通过网点现场宣传、网格化走访、定点集中宣传等方式，加强金融基础知识普及，提升金融消费者权利保护意识和正确区分对待相关事件的处理能力。同时，强化外拓宣传技能，深化业务营销及金融知识普及宣传相结合，开展特定人群特色化宣传，提高客户认可度。

清镇兴邦村镇银行有限责任公司

2025年1月20日