

# 2025年消费者权益保护投诉分析报告

清镇兴邦村镇银行切实履行金融消费者权益保护工作的主体责任，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，确保金融消费者投诉得到及时、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2025年末，我行未发生金融消费者权益保护相关重大突发事件、重大负面舆情，无因投诉事项引发的诉讼或仲裁事件，辖区内各类金融业务咨询及投诉问题均已妥善及时处置，投诉整体处理效率保持较高水平。现将2025年度投诉情况分析及相关工作开展情况报告如下：

## 一、投诉基本情况

2025年，我行共受理监管部门转办的消费者投诉业务20件，其中重复件为4件。从投诉业务类别看，贷款业务投诉12件，占有效投诉总量的75%；柜面业务投诉件1件，占比6.25%；征信业务投诉1件，占比6.25%；线上业务投诉2件，占比12.5%；全年各类投诉均已100%办结，实现投诉处理率、办结率双100%。

## 二、投诉情况深度分析

结合我行服务客群以农户、个体工商户、小微企业为主的特点，对全年投诉情况分类梳理、深挖根源，具体分析如下：

（一）投诉类别占比突出，贷款业务为核心问题领域

贷款业务投诉占比达 75%，是我行 2025 年消费者投诉的高发领域，核心诉求集中于两方面：一是还款与催收相关，部分贷款客户因逾期产生不良征信，提出消除不良记录、减免利息或协商分期还款的诉求；另有客户反映催收电话频次过高，认为催收方式不当引发不满。二是贷款审批相关，部分农户、小微商户认为自身资质符合贷款要求，但我行审批未通过，对评估标准存在质疑。

其余 25%的投诉分散于柜面、征信、线上业务，无集中性、普遍性问题。其中柜面业务主要因业务办理流程咨询不清晰引发诉求；征信业务为客户对征信记录信息存在异议，要求核查更正；线上业务则是客户使用手机银行等线上渠道时，发现缺少部分实用功能板块，无法线上办结业务，需前往线下网点办理，增加了时间和精力成本。

## （二）投诉根源多维剖析，贴合基层服务实际问题

结合我行的工作实际，经梳理分析，引发消费者投诉的原因主要集中在业务办理、服务质量、客群还款能力及征信管理等方面，具体如下：

1. 业务办理流程有待优化：部分业务办理流程繁琐、手续要求偏多，审批环节耗时较长；部分跨岗位、跨部门协同办理的业务，存在内部沟通不及时的情况，偶发业务延误或操作偏差问题，影响客户业务办理体验，这也是基层客户反映的主要问题之一。

2. 一线服务质量仍需提升：部分员工的服务态度不够热情，与客户的沟通解释工作不到位，未能充分解答客户的疑问；个别催收岗位员工未结合基层客户的实际情况开展催收工作，电话沟通频次把控不当，引发客户不满。

3. 客群还款能力变化引发诉求分歧：我行贷款客群以农户、小微商户为主，这类客群受市场环境、生产经营、收入波动等因素影响较大，部分客户因失业、降薪、经营不善等原因导致收入大幅下降，无法按原计划偿还贷款，向我行提出调整贷款利率、缓解还款压力的诉求，因双方协商未达成一致，进而向监管部门投诉。

4. 征信管理的沟通与核查需加精细：部分客户对征信记录的采集、报送规则了解不足，自身逾期产生不良征信后存在认知偏差；同时，我行在征信信息报送后的告知、异议核查的响应环节，仍有细化提升空间，需进一步做好与客户的沟通解释工作。

5. 产品及服务适配性需持续完善：线上金融服务功能未能充分贴合基层客户的使用需求，部分实用功能缺失，导致线上服务便捷性不足；另有少量理财产品因产品调整下架，未能及时、全面向客户做好解释说明，导致客户资金配置计划受影响，引发轻微不满。

（三）投诉处理效率整体良好，差异化处置需进一步细化

2025 年我行金融消费者投诉按时办结率达 100%，处理过程中始终站在消费者角度分析问题、寻找解决办法，切实履行金融消保主体责任。但从处理时长来看，不同类型投诉的处置效率存在明显差异：简单的业务咨询、基础诉求类投诉可快速响应、当场解决；而涉及贷款纠纷、征信异议、分期协商等复杂投诉，因需要多方核查、跨部门协调，处理时长相对较长，后续需进一步优化差异化处置流程。

### 三、下一步消保及投诉处理工作安排

针对 2025 年投诉情况反映的问题，我行将坚持以客户为中心的服务理念，正视问题、补齐短板，把金融消费者权益保护工作融入基层金融服务全流程，切实提升消保工作质效和客户服务满意度，具体工作安排如下：

#### （一）完善消保工作流程，筑牢基层服务制度基础

进一步健全金融消费者权益保护工作机制，明确各岗位、各网点消保工作岗位职责，优化投诉受理、核查、处置、反馈的全流程管理。聚焦基层网点服务实际，严格落实“首问负责制”“限时办结制”，针对农户、小微商户等客群的诉求特点，简化部分投诉处置的内部审批环节，提升基层网点的投诉处置权限，切实提升金融消保服务质效，构筑贴合县域乡村的消保工作新格局。

#### （二）聚焦基层服务痛点，全面提升一线服务质量

结合基层金融服务的实际需求，从服务管理、标准化服

务、柜面业务培训、内部考核管理、金融投诉管理、账户投诉处置六个方面，明确工作任务、划定时间节点、落实责任到人，稳步推进服务质量提升行动。重点规范一线员工的沟通服务话术、催收工作流程，要求催收工作结合基层客户实际情况开展，灵活采用合理的沟通方式，切实减少因服务质量问题引发的投诉。

### （三）强化全员消保意识，融入基层业务全环节

持续引导全行干部员工树立依法办事、合规经营的理念，将保障金融消费者“八项基本权利”的要求，深植于服务的各个环节。把消保工作与农户贷款、小微金融、柜面服务、线上产品设计等各项业务深度融合，从产品设计、客户服务、业务办理、流程设计、制度安排等源头做好消保工作，切实履行基层金融机构的消保工作职责。

### （四）开展常态化消保培训，提升一线实操能力

坚持将金融消费者权益保护融入业务发展全流程、各环节，建立贴合实际的常态化消保培训。培训内容紧密结合我行一线工作实际，兼具针对性和指导性，围绕最新监管政策导向、行业典型消保案例，系统讲解业务办理全流程中的消保核心要点、投诉处理基本原则、规范流程及沟通技巧。培训聚焦“预防投诉、化解金融纠纷”核心任务，引导员工结合岗位实际研讨交流，通过“理论+案例+实操”的培训形式，助力员工精准把握基层投诉处理的核心要点与实操难点，推

动培训成果向服务能力转化、向解决实际问题落地，以更专业的金融服务、更贴心的便民举措，切实履行金融责任，践行“金融为民”的初心使命。