

太仓农村商业银行关于 2024 年度消费者投诉处理及管理工作报告

2024 年，太仓农村商业银行（以下简称“我行”）继续不断梳理金融消费者投诉处理工作流程，建立健全金融消费者权益保护工作机制，严格贯彻落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81 号）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令〔2022〕9 号）等法律法规规定。

我行明确分管高层领导对消费者权益保护工作进行负责，规定总行办公室会同网络金融部专员负责全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，各机构负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，各网点负责人为指定的投诉处理人员，负责职责范围内的客户投诉处理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。按照《江苏太仓农村商业银行股份有限公司客户投诉处理办法》，建立来电、来函、来访等多种形式，对处理流程进行了明确规定，要求做到“投诉必受理、结果必反馈、责任必追究”，在最短的时间内对客户投诉进行化解。

截至 2024 年底，我行累计客户投诉数量 99 件。99 件客户投诉中，前台业务渠道 98 件（营业现场投诉 73 件、电子渠道投诉 23 件、其他投诉 2 件），中、后台业务渠道 1 件。其中，人民币储蓄类 3 件，贷款类 53 件（个人住房贷款 14 件，个人生产经营性贷款 2 件，其他 37 件），银行卡类 39 件（信用卡类 7 件、借记卡类 32 件），个人

金融信息类 1 件（个人信用信息异议处理 1 件），其他投诉类 3 件。其中，因服务态度及服务质量引起的投诉 1 件，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 90 件，因定价收费引起的投诉 8 件。上诉各项客户投诉，我行均已经积极与金融消费者平等协商并处理完毕。

接下来，我行将进一步遵循“以客户为中心”的原则，坚持以人为本，坚持服务至上，重视和加强消费者权益保护工作，不断提升我行各项业务水平。

一、压实主体责任，强化消保力度

严格落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令〔2022〕9号）等相关要求，一是要加强信息披露，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露同其切身利益相关的重要信息，并进行解释说明，避免消费者产生误解。二是强化内部管理，建立健全涉及金融消费者权益保护工作的全流程管控机制，充分认识做好消保工作的重要性和紧迫性，切实履行消保工作主体责任，大力加强各部门之间的横向信息共享和工作协调配合。充分认识做好消保、投诉工作的重要性和紧迫性，切实履行消保工作主体责任，大力加强各部门之间的横向信息共享和工作协调配合，不断顺畅内部管理流程，提升服务质量，有效保障金融消费者合法权益。三是开展金融消费者权益保护工作培训，增强工作人员的金融消费者权益保护意识和能力，熟练掌握业务规则，不断改善服务质量、优化客户体验，从源头防止矛盾纠纷产生。

二、提升消保意识，规范投诉处理

主动将金融消费者权益保护放在更为重要的战略位置，牢固树立以客户为中心的发展思想；坚持问题导向，以投诉处理为契机，开展溯源治理；并进一步规范投诉处理，提升消保服务质量，保证投诉处理的真实性、规范性、务实性，不断完善本机构投诉处理制度和流程。

三、优化金融服务质量，加大宣教力度

进一步关注重要时点金融服务质量，积极为客户答疑解惑，为企业和个体工商户提供必要引导与支持，不断优化投诉处理的方式方法，及时回应客户诉求，保障客户合法权益，充分体现银行业机构的责任担当和人文关怀。对可能出现的投诉热点及时制定应急预案，完善应答口径，妥善回应金融消费者投诉和咨询事项。同时，多角度、全方位、常态化强化金融知识宣传教育普及力度，积极引导消费者提高风险防范意识与金融业务相关认知，加强对电信诈骗、不法中介诱导等行为的识别防控，营造良好的金融服务环境。

消费者权益保护工作是一项长期而艰巨的工作，我行将不断提高我行服务的效率和服务质量，持续推进我行金融消费者权益保护工作深入开展，切实维护消费者合法权益。

以上报告，如有不当，请批评指正。

太仓农村商业银行

2025年1月2日