

厦门农商银行 2023 年度消费投诉分析报告

为保护金融消费者合法权益，构建和谐稳定的金融社会环境，厦门农商银行（以下简称我行）认真贯彻落实金融消费者权益保护工作要求，全面推动消费投诉处理工作协调、有序、健康开展。

一、消费投诉处理机制建设及执行情况

（一）强化组织领导

健全自上而下的组织架构，确保职责落实、运行通畅。在董事会下设合规与消费者权益保护委员会；在经营管理层设立消费者权益保护工作领导小组；设立消费者权益保护中心（简称消保中心），2023 年消保中心增加 2 名专职工作人员；消保中心挂靠法律合规部，将合规与消保紧密联动，协同推进；在 63 家支行设立由副行长或者综合经理组成的消保团队，实现全行消保工作统一管理和高效落实。

（二）完善制度体系

不断完善消保制度体系建设，确保各项机制的有效运转。2023 年印发了《厦门农商银行金融消费者权益保护审查工作细则》《厦门农商银行产品和服务信息披露管理办法》《厦门农商银行金融营销宣传行为管理办法》《厦门农商银行重大消费投诉处理应急预案》等一系列制度办法，切实维护消费者合法权益。

（三）健全工作机制

1. 畅通消费投诉全渠道。在官方网站、移动客户端、营业场所、产品和服务合约中，均有公布投诉渠道信息，并配备录音电话、设立

投诉接待专区、消费者接待室等，保障消费投诉工作有序开展。

2. 规范消费投诉管理。建立投诉处理行内三级联动工作机制，基层营业网点、业务主管部门及消保中心紧密联动，提高投诉处理质效。明确投诉处理工作流程，落实岗位责任，及时妥善化解消费投诉。

3. 完善考核评价机制。一是建立投诉工作风险提示和约谈机制，针对投诉情况不定期下发风险提示。二是建立务实的考评机制，制定《厦门农商银行消费者权益保护工作考评规则》，涵盖产品营销推介与信息披露、消费者金融信息保护、金融消费者投诉举报等方面，并结合工作实际不断细化、完善。

4. 建立重大消费投诉处理应急机制。2023 年组织开展了重大消费投诉应急预案演练，提高应对重大突发事件的能力。报告期内未发生重大消费投诉事件。

5. 推动纠纷多元化解机制不断完善。保持与区、市法院及调解中心的配合协作，推动金融纠纷调解工作深入开展。截至 2023 年末已成功调解消费纠纷 658 件。

6. 强化消保队伍建设。2023 年组织开展了一系列与消保有关的业务培训、以考促学，强化全员消保理念。通过举办消费投诉专题知识培训，提升全行消费投诉处理工作水平。

7. 持续开展金融知识宣传教育工作。线上线下多管齐下、多点开花，扩大宣教覆盖面，提升宣教渗透率。通过宣导金融政策和金融知识，突出老年人权益保护及倡导年轻人理性消费，提升消费者风险防范意识，增强消费者获得感和幸福感。

二、消费投诉分析情况

（一）消费投诉数量及分布

2023 年度，我行共受理各渠道消费投诉 893 件（含重复投诉），其中，厦门地区 863 件，福州地区 30 件，比上年增加 379 件，增幅 74%。所有消费投诉均在第一时间受理，并在规定时限内办结，未发生重大消费投诉。

1. 按业务领域分类

投诉主要涉及信用卡、贷款、借记卡、个人金融信息、支付结算、自管理财、人民币储蓄、中间业务领域，分别为 477 件、254 件、38 件、32 件、19 件、7 件、4 件、3 件，分别占比 53.48%、28.48%、4.26%、3.59%、2.13%、0.78%、0.45%、0.34%。

2. 按投诉原因分类

从客户诉求分析，主要是因金融机构管理制度业务规则与流程引起的投诉、因服务态度及服务质量引起的投诉、因定价收费引起的投诉、因债务催收方式和手段引起的投诉、因金融机构服务设施设备业务系统引起的投诉、因消费者信息安全引起的投诉、因产品收益引起的投诉、因消费者资金安全引起的投诉、因营销方式和手段引起的投诉，分别为 563 件、232 件、32 件、24 件、9 件、7 件、6 件、3 件、2 件，分别占比 64.12%、26.42%、3.64%、2.73%、1.03%、0.80%、0.68%、0.34%、0.23%。

（二）消费投诉主要特点

1. 消费投诉量保持上行态势。投诉业务领域依然以信用卡和贷款

业务为主。受经济下行等因素的持续影响，部分消费者还款能力不足，协商还款类投诉频发。

2. 2023 年，我行加大了对消费者信息安全和资金安全保护力度；同时加强了对产品营销的规范化管理，因消费者信息安全引起的投诉明显下降。

3. 不排除“黑灰产”不良职业代理的存在，为消费投诉纠纷化解增添难度。

2024 年，我行将持续秉持以消费者为中心的服务理念，强化溯源整改，将纠纷化解作为防范金融风险的重要抓手，不断提升金融消费投诉处理工作质效。

厦门农村商业银行股份有限公司