

# 厦门农商银行 2024 年度消费投诉分析报告

为切实维护金融消费者的合法权益，营造和谐稳定的金融社会环境，厦门农商银行（以下简称“我行”）积极贯彻金融消费者权益保护工作要求，全方位推动消费投诉处理工作协调、有序、健康地开展。

## 一、消费投诉处理机制建设及执行情况

### （一）强化组织领导

构建自上而下的组织架构，以确保职责明确、运行顺畅。董事会督促消保战略、政策及目标的有效执行；在董事会下设合规与消费者权益保护委员会；监事会负责对董事会、高级管理层消保工作的履职情况予以监督；在经营管理层设立消费者权益保护工作领导小组。新增设“消费者权益保护部”（以下简称“消保部”）为一级部门，强化组织领导。2024 年，消保部增加 1 名专门处理举报工作的消保专职人员；在 63 家支行组建由副行长或者综合经理构成的消保团队，实现全行消保工作的统一管理和高效落实。

### （二）完善制度体系

持续健全消保制度体系建设，保障各项机制的有效运行。2024 年，印发《厦门农商银行金融纠纷多元化解管理办法》，同时重新修订《厦门农商银行消费者权益保护内部审计工作指引》《厦门农商银行消费投诉处理工作管理办法》《厦门农商银行理财产品信息披露管理办法（修订）》等一系列制度。消保制度体系不断趋于完善，切实保障消费者合法权益。

### （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，为消费投诉工作的有序开展提供保障。

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部紧密协作，提升投诉处理质效。上线“消费投诉处理”流程，实现投诉处理全流程管控，形成投诉管理标准化体系。按季度对投诉情况予以分析和披露，积极运用溯源治理手段压降投诉量。

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发布风险提示。二是将投诉处理纳入消保考核评价体系中，并将考核结果纳入绩效考核体系，提升对消保工作的重视程度。三是进一步完善消保审查机制，将消保审查工作的开展情况纳入消保考核评价。四是落实内部审计机制，充分发挥内部审计对消保工作的监督作用，通过内部审计及时察觉消保工作潜在的问题和隐患。

4. 建立重大消费投诉处理应急机制。2024 年组织开展了重大消费投诉应急预案演练，提高应对重大消费投诉事件应急处置能力。报告期内未发生重大消费投诉事件。

5. 健全矛盾纠纷多元化解机制。与厦门市地方金融纠纷调解中心签约，且与区、市法院及调解中心保持配合协作，推动金融纠纷调解工作深入开展。截至 2024 年末，已成功调解消费纠纷 517 件。

6. 夯实消保培训机制。2024 年组织开展系列消保知识培训，强化全员消保理念。通过举办消费投诉处理培训，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。通过常态化、集中性的教育宣传，扩大宣教覆盖面，提升宣教渗透率。根据受众的金融知识水平、知识需求和行为特点，开展多渠道、多层次、多形式的主题教育宣传活动。通过传播金融知识，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**

2024 年度，我行共受理各渠道消费投诉 1344 件（含重复投诉），其中，厦门地区 1191 件，福州地区 153 件，比上年增加 451 件，增幅达 50.50%。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、债务催收、人民币储蓄、支付结算、其他中间业务，分别为 661 件、299 件、117 件、73 件、32 件、12 件、12 件、11 件，分别占比 51.92%、23.49%、9.19%、5.73%、2.51%、0.94%、0.94%、0.86%。

#### **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、因消费者资金安全引起的投诉、因消费者信息安全引起的投诉、因产品收益引起的投诉、因营销方式和手段引起的投诉，分别为 1031 件、167 件、90 件、25 件、12 件、11 件、4 件、3 件、1 件，分别占比 76.71%、12.43%、6.70%、1.86%、0.89%、0.82%、0.30%、0.22%、0.07%。

## （二）消费投诉主要特点

1. 消费投诉量呈上升趋势，达到历史峰值。后疫情时期，受经济下行等因素的持续影响，信贷业务引发的投诉量居高不下。部分消费者还款能力不足、还款意愿下降，拟通过投诉以期达到延长还款期限、降低还款数额、息费减免等目的。

2. 2024 年，我行加大了对消费者信息安全保护，提升对消费者服务的质效，加强了对产品营销的规范化管理。因消费者信息安全、因服务态度及服务质量以及因产品收益、营销方式和手段引起的投诉量，较上年有所下降。

3. 涉及代理和不法中介的投诉频发，为消费者合法权益保护工作增添压力和困难。

2025 年，我行将始终秉持以消费者为中心的服务理念，不断强化溯源整改，将投诉管理作为防范金融风险的重要抓手，促进消费投诉管理工作再上新台阶。

厦门农村商业银行股份有限公司

2025 年 3 月