

厦门农商银行 2022 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（以下简称本行）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，并设立消费者权益保护中心。同时，本行在 63 家支行设立由副行长或者综合经理组成的消保团队，实现全行消保工作的统一管理和高效落实。

（二）健全工作体制机制

1. 建立消费投诉处理三级联动工作机制。营业网点、业务主管部门及消费者权益保护中心紧密联动，提高投诉处理质效。通过明确投诉处理工作流程，压实主体责任，落实岗位责任，及时妥善化解消费投诉。

2. 完善考核评价机制。一是建立消费投诉工作风险提示和约谈机制，并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。三是不断加大消费投诉的考核力度，印发《厦门农商银行关于下发化解消费投

诉量考核办法的通知》，自下而上实行扣减绩效的三级考核机制。

3. 建立重大消费投诉处理应急机制。本行制定《厦门农村商业银行突发事件应急预案》和《厦门农商银行金融消费投诉处理工作管理办法》，有效落实重大消费投诉的预防、报告和应急处理工作。报告期内未发生重大消费投诉事件。

（三）增强消保队伍建设

2022 年，本行先后组织开展了一系列与消保有关的业务培训、柜面操作与合规培训、消保专题培训、新员工培训，累计培训逾百场，已覆盖全行员工。

二、消费投诉分析情况

（一）消费投诉的数量及分布

2022 年，本行共受理各渠道消费投诉 514 件（包含重复投诉），其中厦门地区 472 件，福州地区 42 件，所有消费投诉均在第一时间受理，并在规定时限内办结。

1. 按业务领域分类

消费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、贵金属、中间业务领域，分别为 235 件、163 件、39 件、28 件、22 件、6 件、5 件、2 件、2 件，分别占比 45.72%、31.71%、7.59%、5.45%、4.28%、1.17%、0.97%、0.39%、0.39%。

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、因营销方式和手段引起的投诉、因产品收益引起的投诉、因信息披露引起的投诉，分别为 335 件、101 件、25 件、13 件、12 件、10 件、8 件、5 件、3 件、2 件，分别占比 65.18%、19.65%、4.86%、2.53%、2.33%、1.95%、1.56%、0.97%、0.58%、0.39%。

（二）消费投诉主要特点

1. 投诉总量略有上升。与上年同期比，投诉量增加 32 件，同比增长 6.64%。

2. 2022 年，受疫情及经济下行等因素的持续影响，部分消费者还款能力不足，还款意愿弱化，导致还款类投诉居高不下。

3. 因本行普惠金融卡业务战略调整，导致此类投诉增多，且较难与金融消费者达成一致意见。

2023 年，本行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念，强化溯源整改，正视消费投诉揭示的问题，改进产品和服务，补足短板，持续提高经营管理水平，切实维护金融消费者合法权益。

厦门农村商业银行股份有限公司