

浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司

2024 年消费投诉分析报告

2024 年，浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）在董事会、高管层的领导和安排部署下，根据监管部门的工作要求，持续提升消费投诉处理能力，深化消费者权益保护工作，进一步提高金融服务水平，推动金融消费市场健康发展。

一、主要工作开展情况

本行围绕金融消费者权益保护工作小组的工作部署，认真做好全行消费者权益保护工作的组织推动和监督检查，确保消费投诉处理工作落到实处，各职能部门履职情况良好。

（一）机制体系建设情况

1、完善纠纷化解机制。全行认真落实大接访工作机制、领导包案工作机制，力争把客户反映的问题解决在第一线和第一次，按照“谁接访、谁负责、谁包案”原则，明确包案行班子成员、化解措施和时间期限，推动矛盾化解、案结事了。根据《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司金融消费者投诉处理管理办法》，认真执行金融消费者投诉处理工作流程，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，提高矛盾纠纷初次化解率和就地化解率。

2、强化投诉协同处理机制。目前，本行已经建立“工作组领导、办公室牵头、经营单位执行、部室协同配合”的消保工作组织体系。其中办公室承担全行客户投诉统一管理、协调、指导、督导职能，根据投诉主体、业务类型的不同联合相关职能部门和分支机构，多维度完善客户投诉处理和管理工作。结合多发和典型案例向员工传递投诉技巧，切实提高员工应对处理能力，不断提升服务技能和服务水平。

3、优化投诉渠道公示。年度内根据国家金融监督管理总局嘉兴监管分局统一部署，在各营业网点放置《消费者投诉处理渠道公示》，进一步完善网点投诉渠道公示内容。通过客服、网站、微信公众号等线上方式与现场投诉处理有机结合，为客户提供多种求助渠道，便于及时解决客户问题。

（二）消费者投诉处理情况

年度内，通过监管部门转办和本行 400 热线，共受理投诉件（含信访件、举报件）11 起，其中包括本年度重复投诉 1 起，15 日内办结率 100%，协商一致率 50%，均在 15 天内做好客户解释工作，妥善解决。

具体投诉受理情况如下：

序号	投诉类型	受理日期	投诉渠道	投诉业务类别	投诉原因	办结日期
1	投诉系统	2024.1.22	投诉系统（监管）	催收及征信纠纷	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.1.23
2	信访	2024.4.10	市信访局-监管转送	催收及征信纠纷	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.4.11
3	投诉系统（重复件）	2024.7.2	监管系统	催收及征信纠纷	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.7.2

4	嘉兴金融监管分局转送	2024.7.11	嘉兴金融监管分局转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.7.12
5	嘉兴金融监管分局转送	2024.7.15	嘉兴金融监管分局转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.7.18
6	投诉系统	2024.7.17	投诉系统（监管）	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.7.18
7	投诉系统	2024.8.15	嘉兴金融监管分局转送	银行卡业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.8.19
8	投诉系统	2024.8.26	嘉兴金融监管分局转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.9.3
9	投诉系统	2024.9.27	嘉兴金融监管分局转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.9.29
10	举报件	2024.9.28	浙江省金融监管局转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.9.30
11	举报件	2024.10.22	浙江省金融监管局转送	贷款业务	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	2024.10.30

（三）教育培训情况

年度内，针对全行员工开展了 1 次消费者权益保护知识专题培训，覆盖高级管理层、中层管理人员、客户经理、柜面人员等。培训内容主要包括金融消费者权益保护政策解读、本行投诉案例分析、消费者权益保护工作监管提示书学习，重点引导全行员工加强对投诉处理工作的重视，促进一线工作人员增强应对客户投诉交流技巧，从源头上化解客户投诉。

（四）信息披露情况

为切实做好投诉信息披露工作，本行于 2024 年 4 月 19 日在官网发布《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司 2023 年消费投诉分析报告》。2024 年度信息披露内容计划于 2025 年 4 月末前公开。

（五）与消费者权益保护相关的负面舆情、重大突发事

件及诉讼、仲裁等情况

年度内，未发生以上情况。

二、2025 年消费投诉工作计划

2025 年消费投诉工作总体思路是：深入贯彻国家金融监督管理总局、人民银行消费者权益保护工作要求，根据《推动银行业保险业消费投诉纠纷化解“最多跑一地、最多说一次、最多访一次”工作方案》《关于坚持把调解挺在前面 切实推动银行业保险业矛盾纠纷化解的实施意见》等文件精神，妥善处理投诉事件，扎实做好消费者权益保护工作，提升客户对本行金融服务的认同感和满意度。

（一）提高政治站位，进一步强化全流程消保管理机制

加强全行员工尤其是一线服务人员的客户服务意识和消费投诉处理能力，全面增强做好消费投诉处理工作的政治自觉、思想自觉和行动自觉。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，确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。前移消保工作关口，及时发现并更正金融产品和服务中可能损害金融消费者合法权益的隐患和问题，有效督办落实金融消费者权益保护审查意见。强化事中管控，提高业务操作规范，加强对营销推介行为的监测与管控。切实做好金融产品和服务的售后管理与分析反馈，及时调整金融消费者投诉集中的业务规则和系

统。

（二）强化服务质效，进一步提升金融知识宣教实效性

坚持以向消费者宣传正确使用金融服务，依法合理维护自身权益的意识和能力为目标，集约利用资源，以“三个统一”增加活动叠加效应，扩大金融知识宣传活动影响力。进一步注重利用数字化手段开展金融知识普及，通过视频、漫画、微课等老百姓喜闻乐见的形式增强金融宣传实效。同时，要求各经营单位要紧紧围绕居民需求，充分发挥地缘优势，着力打造“品牌宣传项目”和金融讲师团队，联动政府、社区、同业机构共同推进宣传活动，构建线下公益活动与线上新媒体宣传的闭环，触达不同群体。

（三）加强源头治理，进一步提高客户投诉处理满意率。

持续关注客户投诉较多的服务态度、柜面业务问题，多角度分析投诉深层次原因。及时妥善处理各类工单，及时回应化解客户业务疑问，从职责、流程上落实改进措施，以点带面持续完善客户服务体系，推动纠纷多元化解机制落地。同时，进一步加强对经营单位消费者投诉处理的考核评估，以督促提升。

本行将积极承担维护消费者合法权益、处理消费投诉的主体责任，站在构建和谐金融环境高度，加大客户投诉管理力度，拓展金融知识宣传新形式，提高金融服务水平，以更大的决心、更有力的措施、更扎实的工作推动本行消费者权

益保护工作再上新台阶。

浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司

2025年3月4日

