

浙江温岭联合村镇银行股份有限公司

2024 年消费者投诉及处理情况分析报告

按照监管要求，浙江温岭联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）高度重视，及时对本行 2024 年度接受消费者投诉及处理情况进行总结分析，具体内容如下：

一、投诉基本情况

2024 年，我行共受理 16 起投诉，其中重复投诉 2 起，解决 16 起，投诉解决率 100%。

（一）按投诉渠道分类。2024 年本行受理的 16 起投诉均为监管部门转办类投诉。

（二）按业务类型分类。具体情况如下表：

投诉业务类型		笔数	占比
贷款		7	43.75%
债务催收		7	43.75%
支付结算	其中：票据	1	6.25%
	其中：账户管理	1	6.25%
合计		16	100%

（三）按投诉原因分类。具体情况如下表：

投诉原因	笔数	占比
因服务态度及服务质量引起的投诉	8	50%
因债务催收方式和手段引起的投诉	7	43.75%
因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	1	6.25%
合计	16	100%

（四）按投诉分布分类。具体情况如下表：

机构	笔数	占比
小微贷业务部	4	25%
风险合规部	3	18.75%
总行营业部	3	18.75%
箬横支行	2	12.50%
横峰支行	2	12.50%
大溪支行	1	6.25%

温峤支行	1	6.25%
合计	16	100%

二、原因分析

通过分析，当前产生问题的根源主要为：

2024年16起投诉中因服务态度引发的投诉8起，占50%，本行需不断提高工作人员的服务意识。面对金融行业的不断创新和发展，面对消费者投诉原因呈现多样化的态势，需强化服务意识及沟通技巧。因逾期贷款清收引发的投诉7起，占43.75%，本行需加强对催收人员的管理，坚持以合法合规的方式开展催收工作，也需加强多元化的矛盾化解方式。因业务流程引发的投诉1起，占6.25%，主要系客户对本行业务流程不熟悉引发的投诉，工作人员与客户沟通存在理解偏差，本行需不断加强对员工沟通技巧的培训，提高服务质量。

三、下阶段举措

针对2024年本行消费者投诉及处理情况反映的问题，本行将转变思想，主动作为，严格落实消费者权益保护的主体责任，秉承以消费者为中心的服务理念，正视投诉所揭示的问题，改进产品和服务，补足短板，持续提高经营管理水平，本行将采取下列措施，切实维护好消费者合法权益。

（一）完善消费者权益保护工作体系建设

消费者权益保护工作系统建设是一项网格化工程，建立健全消费者权益保护管理组织架构，公示处理流程和联系方式，确保投诉渠道畅通，确保矛盾纠纷得到及时有效化解，

避免矛盾升级。建立投诉快速反应机制，确保消费者投诉的问题能够在第一时间得到有效控制和处理。加强消费者权益保护的监督检查，对于内外部检查中发现的问题及时整改。

（二）优化催讨流程与行为规范

一是规范催讨话术与行为，制定统一的贷款逾期催讨话术模板，明确规定在与客户沟通时禁止使用的刺激性、不礼貌语言，以及必须包含的关键信息（如逾期情况说明、可能产生的后果提醒、解决途径介绍等），要求员工严格按照话术模板进行沟通，同时也允许根据客户具体情况灵活调整，但不得偏离礼貌专业的原则。二是出台详细的催讨行为规范，比如规定催讨的时间范围、沟通频率，以及上门催讨时的人员着装、行为举止要求等，确保整个催讨过程规范有序。

（三）持续提升服务水平，改进服务质量

本行将持续加强员工的教育工作，增强员工工作的责任心和主动性，高效准确地为消费者办理各项业务，提升消费者满意度，同时持续开展服务和业务培训，有效提升全员的服务能力和业务水平。针对消费者投诉的典型案例进行深入分析，并制定合适的解决与应对方法，全员加强典型案例的学习，提升投诉处理能力，充分发挥案例的作用，切实提高投诉处理效率和满意率。

（四）加强金融知识宣传教育

本行将积极通过网点现场宣传、集中宣传和 LED 滚屏宣传等方式，不断提升客户对金融法律法规、本行金融服务项

目等金融知识的接受度。并结合网格化营销，进村入企、进文化礼堂等方式对金融消费者进行消保知识普及，营造和谐共赢的金融消费环境。