

金湖农商银行 2024 年度金融消费 投诉情况信息披露报告

为规范金湖农商银行金融消费投诉管理，维护我行与客户的合法权益，确保客户投诉得到及时、合理、有效的解决，提高全行服务质量，现将 2024 年度金融消费投诉情况报告如下：

一、金融消费者投诉基本情况

2024 年度受理金融消费者投诉 22 件，较 2023 年下降 23 件，同比下降 51%。接到消费者投诉后，我行严格按照投诉处理工作机制和内部流程，分条线部门予以转办、督办，将调查、核实、处理情况及时反馈投诉人，在合理合法的情况下做好客户解释工作，所有投诉问题均得到妥善及时解决，投诉办结率与客户满意率均达到 100%。

（一）按照投诉渠道分类。截至 2024 年 12 月末，本行受理客户投诉共计 22 件。其中：12378 国家金融监督管理总局转办 1 件，占比 4.5%；国家金融监督管理总局淮安分局转办工单 5 件，占比 22.72%；省联社 96008 转办 11 件，占比 50%；政府热线 12345 转办 5 件，占比 22.72%。

（二）按照投诉业务类别分类。ETC 业务投诉 1 件，占比 4.5%；存取款业务类投诉 8 件，占比 36.4%；借记卡类投诉 2 件，占比 9.1%；功能类业务投诉 5 件，占比 22.72%；

社保卡类投诉1件,占比4.5%;其他类投诉5件,占比22.72%。

(三)按照投诉原因分类。因内部管理制度引起的投诉4件,占比18.2%;因工作失误引起的投诉1件,占比4.5%;因营业秩序引起的投诉4件,占比18.2%;因管理制度、业务规则引起的投诉2件,占比9.1%;其他原因引起的投诉10件,占比45.5%;因业务操作及效率引起的投诉1件,占比4.5%。

二、2025 年金融消费者投诉管理工作

(一)完善各项制度明确责任。按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等文件要求,修订我行有关投诉、举报等制度和流程,纪律监督室为本行投诉、举报扎口管理部门,设置投诉管理专岗,负责对本行投诉事项受理、交办、督办、上报、回访等事项,各支行(分理处)、各部门为投诉事项处理责任单位,负责人为本单位(部门)投诉管理工作的第一责任人。

(二)畅通诉求反映渠道。密切关注客户的投诉,畅通沟通渠道,明确专职部门、人员负责对接。我行有现场投诉、本行投诉电话、省联社96008热线、12345政府热线、12378投诉热线等多种投诉渠道,对于客户投诉迅速响应,主动与客户联系,了解客户投诉缘由和需求方向,安抚客户情绪,取得客户的支持和理解。

(三)综合发力减少服务投诉。一是从日常发生的消费

投诉中发现问题不足和短板弱项，综合分析消费者的合理诉求，反思工作中存在的不足。对发现同质型多起投诉事件进行综合研判，从制度流程、业务操作、对外宣传等方面进行查漏补缺，对相关部门下发意见书，避免同类问题再次发生。二是强化员工日常教育和服务本领提升，不断加强业务能力和服务规范，避免因操作不规范或答复不准确引起的投诉事件。三是做好首问负责制，能够当场解决的立即解决，不能当场解决的必须明确解决时间或提供解决途径，不得推诿扯皮，尽量把矛盾化解在基层，化解在最初阶段，不扩大不上交。

江苏金湖农村商业银行股份有限公司

2025年1月3日