

江西都昌农村商业银行股份有限公司

2024 年金融消费者投诉信息披露

2024 年江西都昌农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）共计受理金融消费投诉 93 件，投诉办结率 100%。业务类型主要涉及贷款、账户限额、社保卡等。具体情况如下：

一、投诉业务办理渠道分析

2024 年本行受理因短信渠道引发的 10 件，占 10.75%；在营业场所引发的 41 件，占投诉总量的 44.09%；在中后台渠道引发的 42 件，占 45.16%；

二、投诉业务类别分析

2024 年本行受理贷款投诉 24 件，占投诉总量的 25.80%；支付结算投诉 33 件，占投诉总量的 35.48%；社保卡投诉 6 件，占投诉总量的 6.44%；柜面服务投诉 27 件，占投诉总量的 29.02%；其他类投诉 3 件，占投诉总量的 3.26%。

三、投诉产生原因分析

2024 年本行受理因管理制度、业务规则与流程原因产生的投诉 59 件，占投诉总量的 63.44%；因服务态度及服务质量的投诉 11 件，占投诉总量的 11.83%；因服务设施、设备和业务系统产生的投诉 15 件，占投诉总量的 16.23%；其他原因产生的投诉 8 件，占投诉总量的 8.5%。

四、已采取措施

一、加强员工培训。提升本行员工的服务意识、业务能

力和投诉处理技巧，让员工熟悉相关流程，面对客户能准确解答和高效处理，减少因员工业务不熟悉或服务态度差引发的投诉。

二、强化内部机制。本行 2024 年不断加强投诉管理制度建设，完善溯源整改机制和投诉处理回避机制，持续优化金融产品和服务。加大投诉管理体系架构建设，加强对全行投诉工作的督导力度，优化统一的投诉管理系统，不断提升投诉处理质效。

都昌农村商业银行股份有限公司

2025 年 3 月 20 日