

景德镇农商银行 2023 年度金融消费者权益保护工作及消费者投诉分析报告

为深入贯彻落实金融消费者权益保护工作要求，践行以人民为中心的发展思想，现对景德镇农商银行（以下简称“本行”）2023 年度金融消费者权益保护工作及客户投诉情况予以披露。

一、总体情况

2023 年以来，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大关于“坚持以人民为中心的发展思想”要求，不断完善“两全三头”消保工作机制，深入开展金融消费者知识宣教活动，积极践行保护金融消费者合法权益的责任，切实提升金融消费者的可获得感和满意度；本年度以来未出现与消费者权益保护相关的重大突发事件和重大负面舆情；未发生违反法律法规、虚假宣传、误导或欺骗金融消费者，引发大规模投诉或群体性事件；未发生个人金融信息泄露事件；未造成负面社会影响。

二、消费者权益保护工作情况

（一）机制建设情况。本行董事会承担金融消费者权益保护工作的最终责任，董事会下设消费者权益保护委员会，制定相应的议事规则和工作程序，协助董事会履行职责，风险合规部为本行消费者权益保护工作牵头部门，全行各部门、各支行按照具体工作职能开展金融消费者权益保护具体工作。

本行始终将消费者权益保护作为企业文化和经营发展战略

的重要内容，不断完善和建立健全金融消费者权益保护的各项内控制度，本年以来下发了《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的通知》《景德镇农商银行信息宣传工作管理办法》《景德镇农商银行突发流动性风险应急预案》、修订了《景德镇农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》，金融消保的重要制度建设不断完善；同时全行各个条线不断丰富金融产品、金融消费者权益保护意识不断提升，全年共完善制度 31 条，其中新增制度 15 条，修订制度 16 条，有效健全了本行金融消费者服务产品体系，有力保障在业务经营方面实现全流程融入消保因素、全员承担消保工作任务。

（二）培训教育情况。为不断提升全行员工的业务素养和服务水平，本行按照工作岗位需求开展了针对性培训：2023 年 3 月 9—10 日组织合规经理参加 2023 年银行业消费者权益保护工作培训会；3 月 31 日召开 2023 年消费者投诉处理实务培训会议；6 月 16 日针对基层业务人员开展了涉诈防治实务专题培训；6 月 27 日组织相关部门及网点参加 2023 年生源地信用助学贷款客户服务工作会议，学习助学贷款类投诉问题的规避及处理方法；8 月 24 日分批组织网点参加 2023 年全省农商银行外呼及投诉管理培训会；10 月 20 日，针对合规经理举办 2023 年金融消费者权益保护知识培训班。在培训中，参训人员就如何更好地保护金融消费者的基本权利等问题进行了共同研究和探讨，员工对金融消费者权益保护工作的认识得到进一步提高，员工的金融消费者权益保护的法律知识进一步拓宽。

（三）金融宣教情况。本行持续落实“金融为民”的服务理念，坚持通过常态化、多元化的金融消费者宣传教育活动不断提升消费者的金融素养和风险意识。今年以来本行开展了形式多样的金融消费者保护活动，全年共开展消保宣传 13 次，参与人数 2209 人次，金融消保宣传工作走深走实。

原创消保沙画视频。2023 年，本行创新“金融知识教育+沙画”的宣传形式，发布原创设计制作的《90 秒沙画解锁消保新规》《提振金融消费信心 助力构建和谐金融环境》《美好生活民法典相伴》沙画视频宣传，在脉脉温情的缕缕细沙中，充分利用网络宣传平台的辐射作用，向消费者传递金融知识。

开展“‘瓷’景‘镇’好”存款保险宣传。2023 年以来，本行通过线上线下宣传、包干阵地宣传、金融夜校深入景区活动宣传等多种方式开展了存款保险系列专题宣传，宣传成效显著。本行原创制作的《存款保险不用买》短视频荣获景德镇市金融机构存款保险宣传微视频竞赛二等奖。

打通金融宣教“最后一公里”。为持续落实“金融为民”的服务理念，以习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，选取本行形象佳、亲和力好的员工作为“蒲公英”宣讲员，在入村入户宣讲中，传递金融知识，传递农商银行的关怀和温暖。

“蒲公英”宣讲团先后深入蛟潭镇舍埠村、丽阳镇山田村、乐平市农科园王家村等多地开展宣讲活动。

结合地方特色开展“五进入”宣传。在开展“金融消费者权

益保护教育宣传月”过程中，本行积极结合“瓷都”地方特色开展“进农村、进社区、进学校、进企业、进商圈”活动，特别是对“瓷商圈”“瓷地标”“瓷作坊”等陶瓷特色领域开展金融知识面对面服务，为构建瓷都美好生活助力添彩。本行本次宣传被“中国经济时报农村金融”“大江网”“景德云媒”“经晚瓷都”等多家媒体宣传报道。

三、金融消费投诉情况

本行 2023 年共收到有效投诉事件 196 次（人行口径），其中：按投诉渠道划分，省联社客服 96268 投诉工单 117 件、占比 59.69%，其他渠道投诉工单 79 件、占比 40.31%。

（一）投诉业务办理渠道分析

2023 年本行通过营业现场渠道受理的投诉 125 件，占投诉总量的 63.78%；通过短信渠道受理的投诉 28 件，占投诉总量的 14.29%；通过中、后台渠道受理的投诉 24 件，占投诉总量的 12.24%；通过电话渠道受理的投诉 8 件，占 4.08%；通过其他渠道受理的投诉 11 件，占投诉总量的 5.61%。

（二）投诉业务类别分析

2023 年本行受理银行卡投诉 89 件，占投诉总量的 45.41%；贷款投诉 83 件，占投诉总量的 42.35%；支付结算投诉 8 件，占投诉总量的 4.08%；其他类投诉 16 件，占投诉总量的 8.16%。

（三）投诉产生原因分析

2023 年本行受理因金融机构管理制度、业务规则与流程引

起的投诉 48 件，占投诉总量的 24.49%；因服务态度、业务差错、业务操作及效率引起的投诉 63 件，占投诉总量的 32.14%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉 29 件，占投诉总量的 14.8%；因定价收费引起的投诉 25 件，占投诉总量的 12.76%；其他原因产生的投诉 31 件，占投诉总量的 15.82%。

（四）已采取措施

本行对投诉事项均向客户进行核实解释，给出处理结果，并将结果以报告的形式反馈至相关部门。从客户投诉中，本行深入分析问题成因，认真研究提升举措，编制下发了 19 期消保投诉工作提示，帮助基层工作人员有效避免了业务风险，服务质效得到了一定提升，全年无恶性投诉事件发生。

本行持续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，加大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。

四、2024 年度消保工作计划

2024 年，本行将继续在省联社和监管部门的指导和帮助下积极行动，进一步提升金融服务水平、持续提升消保工作质效，进一步巩固和谐稳定的金融消费关系、依法维护金融消费者的合法权益。

（一）增强消保意识。不断树立全员合规经营意识，充分尊重并切实保障消费者的“八项基本权利”，将消保工作落实到客

户服务、业务办理等各个环节，切实履行消保工作职责。强化金融消费者权益保护意识，提高服务水平进一步加强员工的教育培训，树立维护金融消费者权益的服务意识，提高服务水平。从自身价值与履行社会责任的角度，高度认识和关注金融消费权益保护问题，让消费者享受到优质的金融服务。

（二）提升服务水平。本行将坚持“以人民为中心”的发展思想，践行金融消费者权益保护初心使命，标本兼治强化投诉全流程管控，提升全员依法合规妥善处理问题的能力，持续提高服务水平与消费者满意度，增强服务理念，提高服务水平，从源头上减少消费者投诉，共同为构建和谐金融消费环境而努力。

（三）深化金融宣教。加大宣传力度，增强公众维权意识。把金融消费教育贯穿于金融消费者的日常金融活动中，加大对社会公众的金融宣传力度，提升全体公民的整体金融水平，提高金融消费者的金融知识和风险防范意识，增强金融消费者的自我保护能力。2024年，本行将继续发扬优势，以消费者喜闻乐见的方式，通过线上和线下结合，继续深入推进金融消费者知识宣传，为金融消费者教育贡献力量。

