

明溪县农村信用合作联社 2024 年度 金融消费者投诉处理工作报告

为进一步保护金融消费者合法权益，规范明溪农信联社各营业网点提供金融产品和服务的行为，切实树立“以客户为中心”的服务理念，提升窗口社会责任意识和整体服务水平，维护公平、公正的市场环境，促进金融市场健康稳定运行，我社严格落实消费者投诉处理工作，维护金融消费者合法权益。现将 2024 年度消费者投诉处理工作情况报告如下：

一、投诉处理机制建设情况

（一）强化体制机制建设。为提高服务质量，规范客户投诉处理和管理工作，提高服务效率，保护客户利益，提升客户满意度，维护我社信誉，根据有关法律法规、监管指引、结合实际，修订了《明溪县农村信用合作联社金融消费投诉处理工作管理办法（2024 年修订版）》，对投诉处理基本原则、处理流程、处理时限、职责分工等进一步规范和明确，形成规范化、制度化、流程化的投诉管理机制，切实维护金融消费者合法权益。

（二）集中管理消保投诉。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，由合规与风险管理部牵头跟踪、监督和考评全社的客户投诉工作，搭建起高效的投诉处理平台。

（三）快速处理投诉争议。辖内所有网点营业厅内的醒目位置公布消费者投诉的投诉方式、投诉电话、投诉流程等，并设专人处理投诉工作，跟踪处理结果，接受金融消费者的监督。

（四）定期开展投诉分析。明确和落实投诉机制中的相关责任人的职责，并对投诉处理结果进行跟踪管理，定期汇总分析客户建议，集中投诉问题信息，认真查找服务中的薄弱环节，下发投诉相关问题的操作风险提示，提高全员消费者权益保护工作意识。

（五）重大投诉事项报告。建立金融消费者投诉处理工作台账，按月登记投诉相关数据。全年未出现侵害金融消费者基本合法权益的重大事件及违规行为，无负面舆情和重大突发事件发生。

（六）加强员工服务培训。多次组织对全辖员工进行优质文明规范服务培训，通过实时实地或监控回放等方式进行监督检查，并对检查中存在的问题进行通报处罚。不断充实大堂经理队伍，充分发挥大堂经理队伍的最大效能，进一步增强网点服务能力，为消费者提供优质文明规范服务。

二、投诉受理基本情况

2024 年度，我社共收到投诉 17 件，其中：2024 年度收到投诉 17 件，其中：6 件为客户通过 12345 便民服务渠道进行投诉；6 件为客户通过国家金融监督管理局进行投诉；2 件为客户通过 12378 先行引导进行投诉；1 件为客户通过福建银行业保险业消费者权益保护服务中心统一服务专线 968133 进行投诉；2 件为客户通过福建农信 96336 客户服务中心进行投诉。

（一）从投诉业务类别看，对信贷业务投诉 6 件，占比 35.29%；对柜面业务投诉 9 件，占比 52.94%；电子银行业务员投诉 2 件，占比 11.76%。

(二) 从投诉原因看，因服务态度引发的投诉 2 件，占比 11.76%；因员工业务能力及业务效率问题投诉 6 件，占比 35.29%；因业务管理及金融规则问题投诉 7 件，占比 41.18%；因资金安全及信息安全问题投诉 2 件，占比 11.76%。

(三) 从投诉网点看，投诉量较多的网点有城关社、雪峰社、营业部。投诉量较少的网点有瀚仙社、沙溪社、枫溪社。

各网点被投诉情况

单位：个

序号	投诉网点	投诉量
1	城关社	4
2	雪峰社	3
3	营业部	3
4	夏阳社	2
5	盖洋社	2
6	胡坊社	2
7	夏坊社	1
8	瀚仙社	0
9	沙溪社	0
10	枫溪社	0
总计		17

三、消保投诉处理情况

投诉处理情况如下：对因服务态度欠佳引起的投诉，第一时间向客户表达歉意并对相关责任人进行批评教育；对因

业务能力及效率等问题引起的投诉，第一时间与客户沟通，争取客户谅解，并督促相关业务部门对相关人员进行业务能力提升培训；对因业务管理及金融规则问题引起的投诉，及时向客户解释说明，争取客户谅解；因资金安全及信息安全问题引起的投诉，及时与客户进行沟通解释，争取客户谅解。

处理结果：2024 年度客户对投诉处理结果满意 15 件，满意度 88.24%。

四、下一步工作措施

严格落实消费者保护的主体责任，秉持以消费者为中心的服务理念，正视投诉问题，改进产品和服务，补足短板，持续提高经营管理水平。

（一）规范营销宣传行为。向金融消费者提供金融产品或者服务，进一步规范营销宣传行为，及时、真实、准确、全面地披露产品和服务中与金融消费者切身利益相关的重要信息的主要内容，切实担负“买者尽责”的义务。进一步强化营销宣传事前审查、事中管控、事后监督全流程机制建设，从源头上有效减少投诉，维护金融消费者合法权益。

（二）加强业务培训辅导。强化员工技能培训，定期组织员工学习产品及操作规程，为客户提供专业、高效、优质的服务，提高客户满意度。通过晨会、例会、以考促学等方式，持续提高员工消费者权益保护意识，急客户之所需，想客户之所想，学会换位思考、有效沟通，提升沟通技巧，增强服务意识。对金融消费者投诉多发的业务岗位，适当提高业务及金融消费者权益保护知识培训的频次。

（三）加大投诉处理力度。切实承担起投诉处理主体责任，以“首问负责制”为原则，积极回应消费者合法、合理

诉求，认真核实按时反馈。同时，对投诉中反映出来的管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面问题及时组织改进，不断提升金融消费者服务水平。

明溪县农村信用合作联社

2025年1月12日