

[发布版]

灌南农商银行 2024 年度金融消费者

投诉数据及分析报告

2024 年，灌南农商银行从建立健全消费者权益保护机制、强化投诉处理机制等全方位开展消费者权益保护工作，切实保障金融消费者投诉处理工作平稳高效运行，现将灌南农商银行 2024 年度金融消费者投诉数据及分析情况予以公示，充分接受社会监督。

2024 年，我行共受理金融消费者投诉 206 件，具体情况如下：

一、根据投诉渠道分类。江苏省农村信用联合社客服系统 96008 平台受理投诉 22 件，江苏 12345 民声智慧听（专网）（市）平台受理投诉工单 61 件，国家金融监督管理总局平台受理投诉 114 件，人民银行平台投诉 3 件，金融消费者保护服务平台受理投诉工单 6 件。

二、根据投诉业务办理渠道分类。营业现场 130 件占比 63.11%，自有电子渠道 47 件占比 22.82%，电子渠道 24 件占比 11.65%，自助机具 4 件占比 1.94%，中后台业务渠道 1 件占比 0.49%。

三、根据投诉业务类别分类。贷款类投诉 90 件占比 43.69%，借记卡投诉 59 件占比 28.64%，信用卡类投诉 21 件占比 10.19%，存取款类投诉 13 件占比 6.31%，征信信息类

投诉 9 件占比 4.37%，社保卡类投诉 8 件占比 3.88%，服务态度类投诉 6 件占比 2.91%。

四、根据投诉原因分类。因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 155 件占比 75.24%，因服务态度及服务质量引起的投诉 18 件占比 8.74%，因债务催收方式和手段引起的投诉 26 件占比 12.62%，因金融机构服务设施设备业务系统引起的投诉 2 件占比 0.97%，因消费者资金安全引起的投诉 2 件占比 0.97%，因定价收费引起的投诉 1 件 0.49%，因营销方式和手段引起的投诉 1 件 0.49%，因自主选择权引起的投诉 1 件占比 0.49%。

针对以上投诉情况，灌南农商银行处理客户投诉遵循以规章制度为依据，以实事求是、公平合理为原则，满足客户的正当需求，认真解决客户提出的银行服务问题，加强服务意识和沟通技巧。

一是提升员工消费者权益保护意识。加强员工的法律法规、业务知识和服务技能培训，提高员工的消费者权益保护意识和能力，让员工充分认识消费者权益保护的重要性，充分考虑消费者的合法权益，加强服务意识和风险防范意识。

二是加强金融知识宣传教育。多渠道、全方位地向社会公众宣传金融知识，积极履行本行社会责任及担当，充分发挥本行在服务群众生活中的作用，为维护社会金融环境健康与和谐发展贡献金融力量。

江苏灌南农村商业银行股份有限公司

2025 年 3 月 31 日