

清镇农商银行 2021 年至 2022 年金融 消费者投诉信息披露

一、管理目标

贵州清镇农村商业银行股份有限公司（以下简称“我行”）作为地方性金融机构，一直聚焦主责主业，全面提升金融服务水平，大力支持地方经济社会发展和民生改善，为广大消费者提供高效全面的金融服务。为加快建设有温度、有速度、有深度的百姓银行，我行在 2021 年至 2022 年进一步规范投诉管理工作，旨在提高服务效率，保护客户利益，提升客户满意度。

二、投诉概况

（一）2021 年度

2021 年，我行共处理转办投诉 10 笔，具体情形如下：

1.转办渠道。2021 年，我行共处理 96688 投诉转办工单 6 笔，银保监局投诉转办工单 4 笔，10 笔投诉均为电话投诉；

2.投诉原因。经对投诉情况进行分析，10 笔投诉中，7 笔为服务态度类投诉，3 笔为其他业务类投诉，争议焦点主要在于催收人员催收方式不合理、网点机具故障、第三方合作公司出现问题导致客户将矛盾迁移至银行等；

3.处理结果。以上投诉均得到客户理解，并对处理结果表示满意，办结率 100%。

4.投诉分布。2021 年产生的 10 笔投诉中，清镇市范围内营业网点产生投诉 9 笔，观山湖区营业网点产生投诉 1 笔。

（二）2022 年度

2022 年以来，我行共处理转办投诉 8 笔，具体情形如下：

1.转办渠道。包括银保监转办投诉 4 笔，人民银行转办投诉 1 笔，96688 客服热线转办投诉 3 笔，均为电话投诉；

2.投诉原因。经对投诉情况进行分析，引发投诉原因主要为银行卡限额调整、对金融产品收益定价理解存在歧义、对我行业务规则与流程不理解、对工作人员服务态度不满意引发的投诉；

3.处理结果。以上投诉均得到客户理解，并对处理结果表示满意，办结率 100%。

4.投诉分布。2022 年产生的 8 笔投诉中，清镇市范围内营业网点产生投诉 5 笔，观山湖区营业网点产生投诉 3 笔。

对于服务类投诉，我行均调阅监控及事后回访，确因内部人员服务态度不佳引发投诉的，积极向客户表示歉意，取得客户谅解；对于其他类投诉，我行均在第一时间电话联系客户或邀请客户到营业网点进行沟通协商，及时解决客户疑难问题，并对相关政策及规则进行阐释。

此外，我行接到各类咨询类电话，主要聚焦于因目前打击治理电信诈骗形势严峻导致多个客户账户被管控，客户无法正常使用账户；或因疫情蔓延对群众生产生活带来影响，导致借款客户在还本付息上存在困难，希望得到相关政策支持等，我行均耐心回复，帮助消费者解决实际困难。

三、工作成果

2022 年，我行投诉总量较 2021 年下降 2 笔，降幅 20%，因服务态度及服务质量引发的投诉下降 2 笔，降幅 40%，其

余均为客户对我行业务制度及流程引发的投诉，主观原因引发投诉趋势逐步下降。

四、年度总结

一直以来，我行从提高质量、高效规范、高度负责上着力，不断完善制度、压实责任、严肃问责。近两年，我行更是将文明规范服务作为推动总行高质量发展的有力推手，狠抓服务岗位质效，从内部开展高频率现场及非现场检查，外部请第三方公司暗访督查，内外结合，有效提高全行人员对文明规范服务的重视程度，不断提高服务新水平，同时也欢迎广大消费者对我行服务情况进行监督，提出宝贵意见及建议，帮助我行更好地服务百姓，以实际行动诠释地方金融主力军的责任和担当。

贵州清镇农村商业银行股份有限公司

2022年11月1日