

江西都昌农村商业银行股份有限公司

2023 年金融消费者投诉信息披露

2023 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 57 件，投诉办结率 100%。业务类型主要涉及贷款、借记卡、短信等。具体情况如下：

一、投诉业务办理渠道分析

2023 年本行受理因短信渠道引发的 9 件，占 16%；在营业场所引发的 3 件，占投诉总量的 5%；在中后台渠道引发的 43 件，占 75%；因其他渠道引发的 2 件，占 4%。

二、投诉业务类别分析

2023 年本行受理银行卡投诉 9 件，占投诉总量的 16%；贷款投诉 32 件，占投诉总量的 56%；支付结算投诉 1 件，占投诉总量的 2%；其他类投诉 15 件，占投诉总量的 26%。

三、投诉产生原因分析

2023 年本行受理因管理制度、业务规则与流程原因产生的投诉 5 件，占投诉总量的 8%；因服务态度及服务质量产生的投诉 3 件，占投诉总量的 5%；因服务设施、设备和业务系统产生的投诉 17 件，占投诉总量的 31%；其他原因产生的投诉 32 件，占投诉总量的 56%。

四、已采取措施

本行 2023 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。

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，共同为构建和谐金融消费环境而努力。

江西都昌农村商业银行股份有限公司

2024年3月21日