

景德镇农商银行 2025 年度金融消费者 权益保护工作报告

2025 年以来，在江西农商联合银行的坚强领导下，景德镇农商银行（以下简称“本行”）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神及中央经济工作会议等精神，按照监管部门及省行关于消保工作的决策部署，持续深化消保工作的政治性、人民性，持续构建完善消保新机制，持续抓好金融消费者权益保护工作。现将金融消费者权益保护工作及客户投诉情况披露如下：

一、总体情况

2025 年，本行持续抓好消保工作，以实际行动践行“八行战略”战略，积极在“一大工程三项行动”中展现新作为，消费者权益保护工作呈现良好发展态势，通过精准施策推动投诉管理质效双升：一是提高公司治理水平，强化体制机制建设；二是优化机制运行，规范消保内部管理；三是强化考核机制，抓实消保约束监督；四是提升宣教水平，强化金融宣教实效；五是担当为民使命，深化普惠金融服务；六是增强化解实效，提升矛盾处理能力。

二、工作举措

（一）强化制度建设，建立健全消保工作机制。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，不断建立健全金融消费者权益保护的相关制度，先后

印发了《景德镇农商银行 2025 年金融消费者权益保护工作要点》《景德镇农商银行“消保专项治理提升年”活动方案》《景德镇农商银行金融消费者权益保护工作管理办法（修订）》等文件。2025 年本行共完善制度 12 个，其中新增 10 个，修订 2 个，有效健全了金融消费者权益保护制度，有力保障了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）加强消保培训，持续提升全员消保意识。本行制定了详细的消费者权益保护培训计划，强化全体员工消费者权益保护意识。5 月份组织召开金融消费者权益保护和客户投诉处理工作质效提升会；9 月上旬由行长主持召开季度消保例会并做金融消费者权益保护与投诉处理专题培训；9 月下旬信贷管理部就征信重点投诉内容组织辖内支行负责人和客户经理代表，进行业务交流培训。培训内容涵盖消费者权益保护政策、制度和要求等，并结合员工岗位类别和工作需求，对投诉多发性问题、风险较高的业务开展有针对性的培训。

（三）规范投诉管理，切实提升全行服务质量。本行对 2025 年度投诉事项进行了调查核实，并将处理结果以报告的形式反馈至省行和监管部门。从客户投诉中，本行认真分析问题成因、研究提升举措，编制下发了 13 期金融消保管理提示，基层工作人员服务质效得到了较大提升。对消费者反映的突出问题、重复投诉等情况，持续深挖业务、管理方面的问题，全面分析问题和原因，排查业务流程的合理性和合

规性，完善制度流程，持续抓好整改提升，从源头上减少纠纷。

三、投诉情况

本行 2025 年共收到有效投诉事件 277 件，同比下降 2.81%，其中：按投诉渠道划分，省联社客服 96268 投诉工单 171 件、占比 61.73%，其他渠道投诉工单 106 件、占比 38.27%。

（一）投诉业务办理渠道分析

2025 年本行通过营业现场渠道受理的投诉 162 件，占投诉总量的 58.48%；通过短信渠道受理的投诉 19 件，占投诉总量的 6.86%；通过中、后台渠道受理的投诉 38 件，占投诉总量的 13.72%；通过电话渠道受理的投诉 48 件，占 17.33%；通过其他渠道受理的投诉 10 件，占投诉总量的 3.61%。

（二）投诉业务类别分析

2025 年本行受理银行卡类投诉 105 件，占投诉总量的 37.91%；贷款类投诉 66 件，占投诉总量的 23.82%；个人金融信息类投诉 33 件，占投诉总量的 11.91%；债务催收类投诉 43 件，占投诉总量 15.52%；支付结算投诉 9 件，占投诉总量的 3.25%；其他类投诉 13 件，占投诉总量的 4.70%；人民币储蓄类投诉 8 件，占投诉总量的 2.89%。

（三）投诉地区分析

2025 年本行受理景德镇地区投诉 100 件，占投诉总量的 36.10%；乐平地区投诉 133 件，占投诉总量的 48.01%；浮梁县地区投诉 44 件，占投诉总量的 15.89%。

（四）投诉产生原因分析

2025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83件，占投诉总量的29.96%；因服务态度、业务差错、业务操作及效率引起的投诉82件，占投诉总量的29.60%，同比下降19.61%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉25件，占投诉总量的9.03%；因定价收费引起的投诉15件，占投诉总量的5.42%；其他原因产生的投诉72件，占投诉总量的25.99%。

四、工作计划

2025年本行消保工作质效虽有提升，但在以下方面还有短板：消保工作考核评价管理办法不够完善，考核对象未覆盖消费者权益保护工作相关部门；投诉化解手段不够丰富，调解方式运用不足，重复投诉现象依然存在等。2026年，本行将深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，积极践行消保工作的政治性、人民性，全面落实监管单位和省行关于消保工作的决策部署，持续抓好消保工作，以实际行动践行“服务暖行”战略，推进金融消费者权益保护工作走深走实。

（一）加强顶层设计，凝聚合规共识。完善董监高消保履职机制。董事会进一步强化对消保工作的指导；监事会对开展的消保工作履职情况进行监督；高管层加强工作督导，以领导约谈、下发工作意见书、督办函等形式，定期对信访举报投诉量持续居高不下的网点加强督导，督促抓好压降工作。持续建立健全相关制度体系。对照监管和省行要求，

完善本行消保各项内控制度。建立完善的消保内部考核机制；建立常态化、规范化的内部审计工作机制。优化消保队伍建设。进一步强化消保岗位队伍建设，各网点、各部门应选派业务扎实、责任心强的员工兼任，确保消保日常工作落实到位，形成“高层重视、中层担当、基层落实”的良好氛围。

（二）加大培训宣传，营造合规氛围。密切关注法律法规及监管政策动向，结合新法律颁布、新制度出台、新业务上线等情况，不定期开展消保培训和消保知识赛活动。2026年至少组织开展4次消保专题培训，至少发布8期涉及消保的风险提示。积极开展宣传工作，计划于3月、6月、9月继续组织开展“3.15金融消费者权益日”“普及金融知识守住‘钱袋子’活动”“金融知识普及月”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”等系列主题集中宣传活动，常态化做好普惠金融知识宣传工作。

（三）密切沟通协调，强化工作落实。强化协调联动机制，强化消保工作纵向联动，及时传达监管部门消保政策，下发消保典型案例；加强部门间信息横向互动，建立部门间消保工作情况通报、信息共享和重大问题协调解决机制，确保消保工作要求横向联动和纵向执行落地。扎实推进投诉溯源治理行动，系统梳理投诉重点问题原因，精准分类制定靶向治理措施，切实压降本行投诉数量。加强与监管部门沟通协调，积极配合监管部门开展现场及非现场监督检查，及时报告工作进展与成效。以问题为导向，对照监

管规定要求，抓好消保问题监管意见整改落实，夯实消保工作基础，推动消保工作迈上新的台阶。

