

上犹农商银行 2025 年金融消费者投诉工作报告

上犹农商银行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，切实履行金融消费者权益保护工作的主体责任。本着以人为本、服务城乡的宗旨，我行不断规范金融消费者投诉管理、畅通投诉渠道、提升投诉处理效率，确保金融消费者的诉求得到及时、准确、合理地解决，有效维护金融消费者的合法权益，提升客户满意度。

一、2025 年投诉情况

2025 年，上犹农商银行全渠道共受理金融消费者投诉 72 件，其中 96268 受理投诉 54 件，占总投诉量的 75%；12345 消费者保护热线 6 件，占总投诉量的 8.33%；赣州金融监管分局转发 12 件，占总投诉量的 16.67%。

1. 投诉分布。2025 年，投诉按照县城网点和乡镇网点分布情况如下：

上犹农商银行投诉 4 件，占投诉总量的 5.56%。

县城网点投诉共计 43 件，占投诉总量的 59.72%；被投诉支行分别为东山支行 16 件、营业部 10 件、城区支行 7 件、兴业支行 5 件、城关支行 5 件。

乡镇网点投诉共计 25 件，占投诉总量的 34.72%；中稍支行 7 件；营前支行、寺下支行、社溪支行各 4 件；水岩支行 2 件；陡水支行、梅水支行、紫阳支行、五指峰支行各 1

件。

2. 投诉主要引发渠道。上犹农商银行受理的金融消费者投诉中，在营业场所引发的 35 件，占投诉总量的 48.61%；在中后台渠道引发的 5 件，占投诉总量的 6.94%；电话等其他渠道 32 件，占投诉总量的 44.45%。

3. 投诉业务分类。2025 年我行受理的金融消费者投诉主要涉及贷款、柜面服务及操作、信用卡业务、账户使用异常（申诉）、其他等方面。**贷款业务方面**，共收到相关投诉 34 件，占投诉总量的 47.23%，主要为贷款违约金、催收等；**柜面服务及操作方面**，共收到相关投诉 16 件，占 22.22%，主要为账户激活、代理销户等问题；**信用卡业务方面**，共收到相关投诉 5 件，占比 6.94%；**账户使用异常（申诉）方面**，共收到相关投诉 6 件，占比 8.33%；**其他类**，共收到相关投诉 11 件，占 15.28%。

4. 投诉形成原因分类。2025 年我行受理的金融消费者投诉从形成原因分类主要涉及因金融机构服务设施、设备、业务系统、业务差错引起的投诉 17 笔，占总投诉量的 23.61%；因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 18 笔，占总投诉量的 25%；因债务催收方式和手段引起的投诉 18 笔，占总投诉量的 25%；因定价收费引起的投诉 6 笔，占总投诉量的 8.33%；因服务态度及服务质量引起的投诉 5 笔，占总投诉量的 6.94%；因定价收费引起的投诉 3 笔，占总投诉量的 4.17%；因信息披露引起的投诉 3 笔，占总投诉量的 4.17%；因其他引起的投诉 2 笔，占总投诉量的 2.78%。

二、引发投诉原因分析

（一）有责投诉原因分析

有责投诉主要是员工服务态度引起的投诉，主要表现为工作人员服务态度差、对客户提出的问题不能及时解决等。本行累计对 14 人次开展了问责处理，累计处罚金额 0.89 万元，并下发了《关于进一步加强金融消保投诉管理的提示》，当前对投诉问题采取三线问责的处理方式。

（二）无责投诉原因分析

无责投诉主要是因客户对我行的业务办理流程、内部管理或系统功能不了解而产生的误解，其中较多的问题集中在贷款催收和账户方面。一是不良贷款客户在我行加紧催收时容易引发投诉；二是对贷款计息规则以及贷款逾期征信处理等方面存在误解引起投诉等；三是银行卡因涉案延伸、长期不交易、反洗钱规则等原因被进行控制或者限额存在不满引起投诉。

（三）存在的问题

一是服务水平有待提高。部分员工对待客户咨询缺乏耐心，回应不及时或语气生硬，尤其在业务高峰期易引发不满。二是投诉处理能力不足。有些投诉处理人员业务能力不足，对客户诉求理解不深，处理方式缺乏针对性和有效性。三是源头治理不够充分。未从“被动应对”变为“主动防控”，容易出现同类型问题多笔投诉情况，还需进一步从制度、流程、人员等多维度构建预防性治理体系。

三、下一步工作打算

（一）持续夯实主体责任。消保投诉工作是一项系统性工程，需要全行上下共同努力，要压实各层级责任，推动形成“高层重视、中层担当、基层作为”的浓厚氛围。党委书记对重大投诉事件要亲自督办、负总责，各支行负责人作为消保投诉工作的第一责任人，必须亲自办理投诉受理、办理、回访等环节，严格落实首问负责制，提升客户首次投诉处理质效，确保全行消保投诉工作取得明显进步。

（二）修订完善各类制度。针对排查梳理出的相关投诉问题，由消保部门牵头，联合业务、运营等多部门开展全面复盘，优化投诉工作效率，减少重复投诉和跨部门推诿现象，及时对相关政策制度进行修订完善，细化操作规范与责任追究条款，确保政策兼具科学性、合理性等，进一步规范消保投诉工作。

（三）加强部门协同配合。法律合规部、信贷管理部、运营管理部、业务拓展部等部门要树立大局意识，打破部门壁垒，形成工作合力。在投诉处理过程中，对于涉及条线问题的，法律合规部要逐件反馈给条线部门，条线部门要协同被投诉网点解决问题，并针对投诉问题，分析整改，通过下发管理提示、专题学习等方式确保避免同类投诉问题。

（四）完善跟踪督办机制。法律合规部要建立投诉处理跟踪台账，对每一起投诉案件的处理进度进行实时跟踪和记录，加大对投诉处理工作的督办力度，按月对投诉处理情况进行通报，对处理不及时、不到位的部门和个人进行严肃问责。

（五）培训强化服务意识。要持续组织加强对一线员工文明规范服务的培训和管理，提升员工服务意识和专业素养。各条线部门要定期组织员工参加金融法律法规、业务知识、沟通技巧等方面的培训，不断提升其业务能力和综合素质。

江西上犹农村商业银行股份有限公司

2026 年 1 月 12 日