

兴宁珠江村镇银行 2023 年度金融消费者 投诉数据和相关分析报告

尊敬的各位客户：

为不断规范兴宁珠江村镇银行（以下简称“我行”）消费投诉处理工作，及时发现及总结消费者权益保护处置工作存在问题，进一步提升我行金融消费投诉咨询的受理和处理质量，现将我行 2023 年度消费者投诉情况公示如下：

一、基本情况

2023 年，我行受理金融消费者投诉 7 件，投诉办理及时率为 100%。从投诉业务类别看，贷款类投诉 5 件，占比 71.42%，账户类投诉 1 件，占比 14.29%，其他类投诉 1 件，占比 14.29%；从接收投诉渠道来看，监管部门转发 5 件，客户热线接收 1 件，我行投诉电话接收 1 件。

二、投诉原因分析

我行投诉类别主要是贷款业务及账户管理，投诉点主要在业务规则与流程方面，投诉原因主要如下：一是由于政策调整，部分金融消费者不了解政策及贷款利率调整条件；二是经济下行，贷款客户资产被申请执行等；三是贯彻落实新型电信网络诈骗的工作部署，落实“断卡”行动，加大消费者账户开办审核力度，从而带来的客户体验降低等方面的内容。

三、采取措施及处理结果

我行投诉处理工作归口部门了解情况后，及时与相关人员和客户了解情况，进行有效沟通，针对每一位客户的投诉，执行首问责任制，对于投诉内容，及时通知被投诉部门，要求部门（支行）指定专人在规定期限内进行处理，积极研究解决办法。

下阶段，本行将认真汲取教训、总结经验，及时改进存在的问题，加强本行工作人员的培训，持续优化改进服务，提高经营管理水平，争取为客户提供更优质的服务。

兴宁珠江村镇银行

2024年4月16日