

# 关于 2024 年金融消费者投诉情况的公告

为进一步保护金融消费者合法权益，规范金融服务行为，不断提高本行的服务质量，现将 2024 年金融消费者投诉情况公告如下：

## 一、投诉数量情况

全年共受理消费者投诉建议 133 件，重复投诉 11 件，去重后 122 件，其中支行无责投诉 107 件，占比 87.7%，有责投诉 15 件，占比 12.3%。受理的消费投诉中经沟通解释消费者主动撤销投诉的 10 件。

## 二、投诉情况及原因分析

### （一）投诉业务分类

业务种类	人民币储蓄业务	贷款类业务	借记卡账户管理	信用卡业务	资金汇划、票据、电子支付业务	其他类	合计
数量	6 件	15 件	69 件	7 件	15 件	10 件	122 件
占比	4.9%	12.3%	56.6%	5.7%	12.3%	8.2%	100%

### （二）投诉原因分析

1. **服务态度。**全年因工作人员服务态度引起的投诉 18 件，占比 14.8%。主要涉及工作人员责任心不强、服务主动性欠缺或沟通方式不佳等方面。

2. **业务操作及效率。**全年因业务操作及效率引起的投诉 3 件，占比 2.5%。主要涉及同卡号换卡期限长、产权证解押慢、提前还款办理不及时等方面，属第三方原因较多。

3. **业务差错。**全年因工作人员业务差错、业务解释不准确等引起的投诉 10 件，占比 8.2%。主要涉及工作人员解释口径不一致、工作人员业务操作不准确、业务流程不规范等方面。

4. **营业秩序**。全年共有此类投诉 5 件，占比 4.1%。主要涉及排队叫号管理不到位、单人临柜中午等候时间长等方面。

5. **服务设施、设备、业务系统**。全年共有此类投诉 8 件，占比 6.6%。主要涉及 ATM 机设备故障、丰收互联无法操作、网点电话机故障等方面。

6. **管理制度、业务规则与流程**。全年共有此类投诉 71 件，占比 58.2%。涉及账户开立、账户限额、管控、限制非柜面交易等方面，主要是客户对管理制度、业务规则与流程不了解引起。

7. **营销方式与手段**。全年共有此类投诉 1 件，占比 0.8%。系工作人员在营销时未讲清规则引起客户误解导致的投诉。

8. **定价收费与合同条款**。全年共有此类投诉 3 件，占比 2.5%。主要是客户认为贷款利率定价高、对合同条款有疑义等原因引起。

9. **消费者信息及资金安全**。全年共有此类投诉 3 件，占比 2.5%。主要是客户不了解贷款担保流程、不了解银行卡资金交易相关规则等原因引起。

### 三、投诉片区分布

序号	单位	受理件数	其中		撤销
			有责	无责	
1	南浔片区	46	5	41	4
2	双林片区	5	1	4	0
3	旧馆片区	5	0	5	0
4	练市片区	10	1	9	0
5	善琏片区	7	0	7	2
6	菱湖片区	8	2	6	2
7	和孚片区	5	0	5	0

8	千金片区	5	1	4	0
9	石淙片区	1	0	1	0
10	织里片区	8	3	5	1
11	湖城片区	12	1	11	1
12	临安片区	2	0	2	0
13	富阳片区	1	0	1	0
14	其他	7	1	6	0
合计		122	15	107	10

浙江南浔农村商业银行股份有限公司

2025年2月6日