

金华银行 2024 年度消费投诉情况分析报告

2024 年，我行围绕“三年建设”主题主线，充分践行“以客户为中心”的经营理念，不断加大对金融消费者权益保护的重视程度，更加注重投诉问题分析和溯源整改，积极改善产品和服务中的薄弱环节，持续提升投诉治理能力，全力解决客户“急难愁盼”问题，切实保护金融消费者的合法权益。

2024 年全年我行共收到消费投诉 126 件，剔除重复件后 88 件，同比减少 38.89%，其中我行有责投诉 22 件，同比减少 55.1%。我行有责投诉主要情况分析如下：

从业务类别来看，贷款业务投诉 16 件、占比为 72.73%；借记卡业务投诉 4 件、占比为 18.18%，以上两类业务投诉量占全部投诉量的 90.91%。

从投诉原因来看，因我行管理制度、业务规则与流程引起的投诉 13 件、占比 59.09%；因服务态度及服务质量引起的投诉 3 件、占比 13.66%；因消费者信息安全引起的投诉、因营销方式和手段引起的投诉和因债务催收方式和手段引起的投诉各 2 件，占比均为 9.1%。

从投诉地区分布来看，金华地区收到投诉 10 件，杭州地区收到投诉 4 件，温州地区收到投诉 2 件，嘉兴地区收到投诉 2 件，衢州地区收到投诉 2 件，湖州地区收到投诉 1 件，台州地区收到投诉 1 件。

针对以上投诉情况，我行始终坚持以客户为中心，全面落实消保主体责任，健全消费投诉管理制度，畅通投诉受理与处理渠道，积极妥善解决消费者各类诉求，稳妥化解矛盾纠纷，进一步完善投诉处理流程，提升投诉处理质效，致力于构建和谐健康的金融消费环境。

今后，我行将坚决贯彻以人民为中心的发展理念，继续高度重视消费投诉处理工作，快速高效解决每笔客户投诉，深入推进全行投诉管理工作有序开展，把消费者投诉作为我行改进工作、优化产品、提升服务的重要依据，竭诚为金融消费者提供更优质的服务。同时，坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解的原则开展投诉处理工作，促进消保工作进一步融入我行业务发展、经营管理与风险防控的全流程，强化制度执行，畅通投诉渠道，坚持问题导向，强化源头治理，改进服务质量，更好的担当金融为民的使命，加大消费者对我行服务的满意度和认可度，切实打造更贴心、更有温度的银行。