广东怀集农村商业银行股份有限公司关于2024年度金融消费者投诉信息披露的公告

2024年，广东怀集农村商业银行股份有限公司（以下简称“我行”）始终秉承“客户至上”的服务理念，持续强化责任担当，全力保障金融消费者的合法权益。现将有关投诉情况分析如下:

一、投诉总体情况概述

我行通过多个渠道接收到的金融消费者投诉总量为46件，其中：12345热线转办投诉7件，12363热线转办投诉5件，12378热线转办投诉16件，96138热线转办投诉2件，正和消保中心转办投诉6件，肇庆金融监管分局转办来信类投诉3件，怀集金融监管支局转办来访类投诉1件，省联社转办投诉2件,以及金融消费者保护服务平台转办投诉4件。与2023年相比,投诉总量增长了10件,投诉增长率为27.78%。根据《国家金融监督管理总局办公厅 关于优化调整银行业保险业消费投诉监管通报范围的通知》（金办发〔2024〕39号），均为无效投诉。

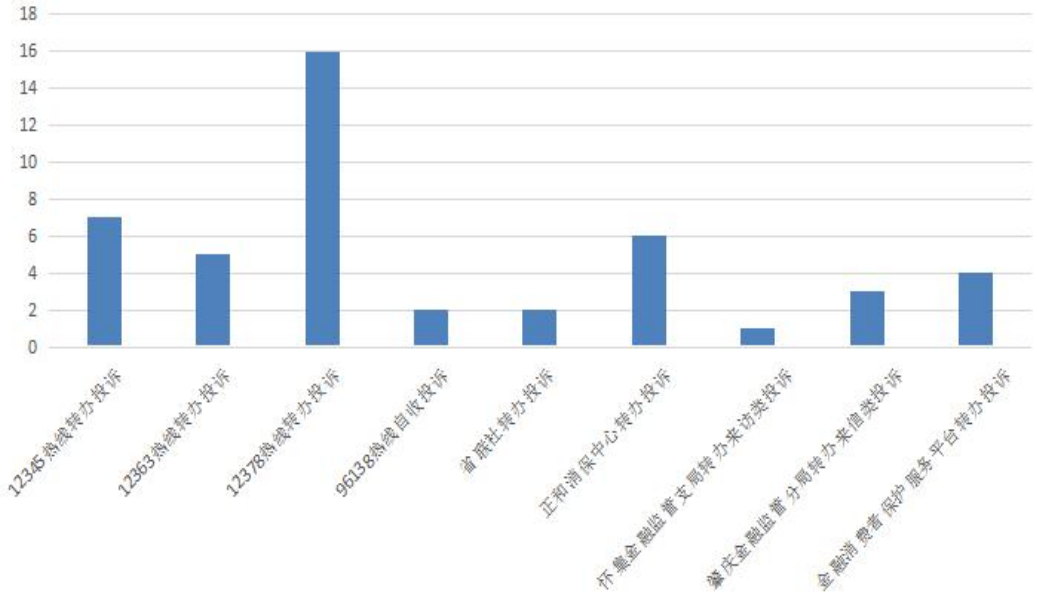

图 1:投诉渠道

（一）投诉类别分布

借记卡业务有 26 件，占比最高，达到了 56.52%；贷款业务有 10 件，占比 22.74%；社保卡业务有 3 件，占比 6.52%；自助设备业务有 2 件，占比 4.35%；存款继承业务、定期业务、短信业务、股份转让业务、对公账户业务各有 1 件，各占比 2.17%。

图 2：投诉类别

（二）投诉业务办理渠道分析

营业现场渠道有 24 件，占比最高，达到了 52.17%；中、后台业务渠道有 21 件，占比 45.65%，自助机具渠道有 1 件，占比 2.17%。

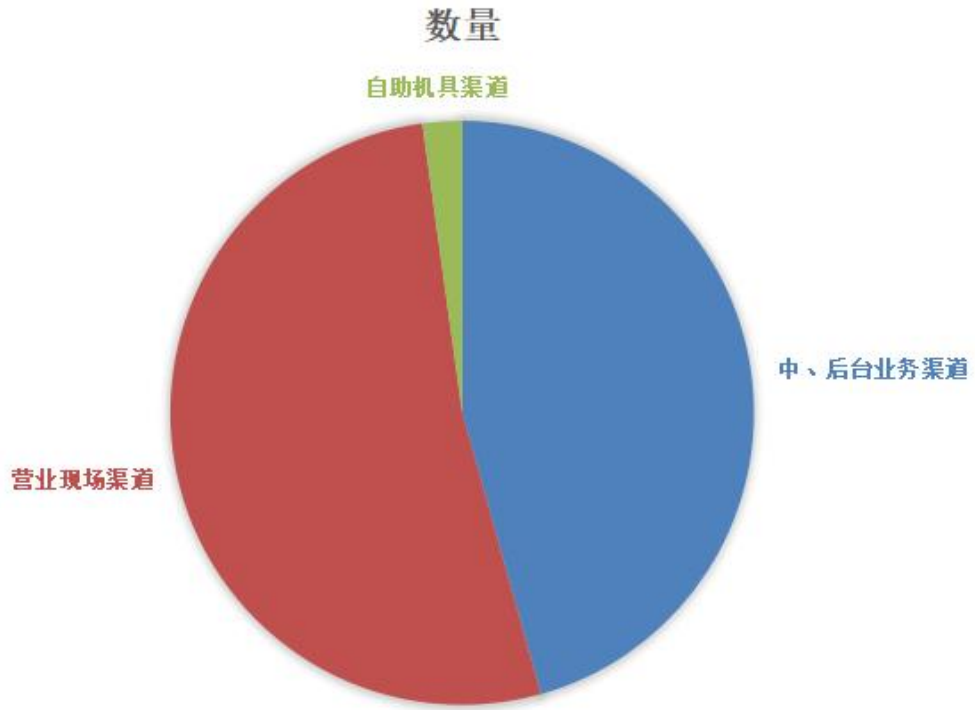

图 3：投诉业务办理渠道

（三）投诉处理机构情况

营业部与悦景康城支行的投诉量相对较多，其中营业部共接到 10 件投诉，悦景康城支行则有 6 件投诉。其他部门或支行的投诉数量情况，见下图:

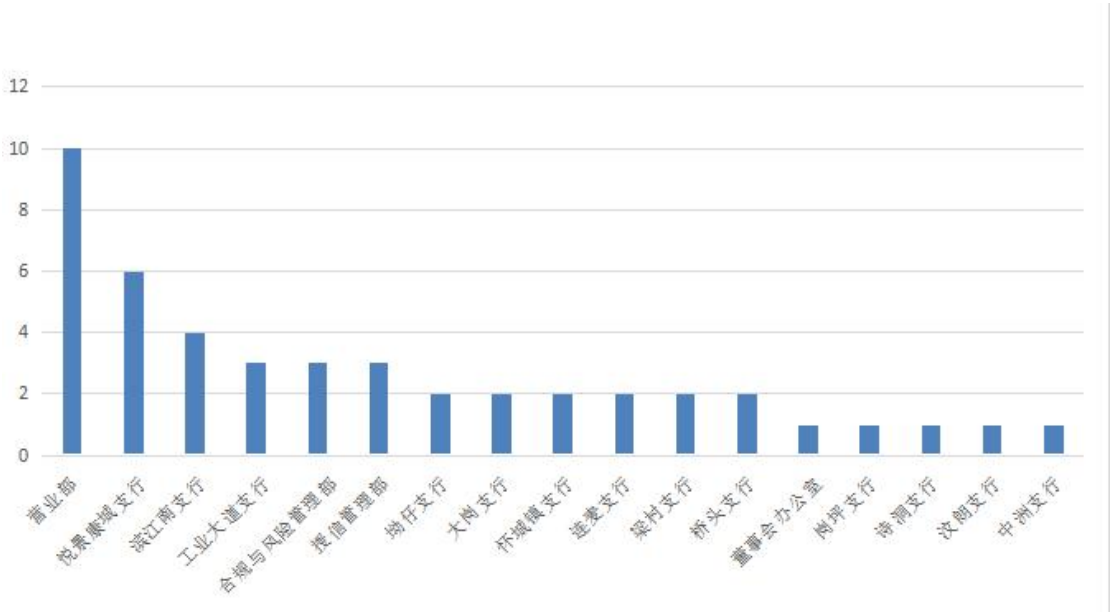

图 4：投诉处理机构

（四）投诉原因分析

因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉有 32 件，占比最高，达到了 69.57%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉有 5 件，占比 10.87%；因服务态度引起的投诉、因定价收费引起的投诉和因营业秩序引起的投诉各有 2 件，各占比 4.35%；因合同条款引起的投诉和因自主选择权引起的投诉各有 1 件，各占比 2.17%。

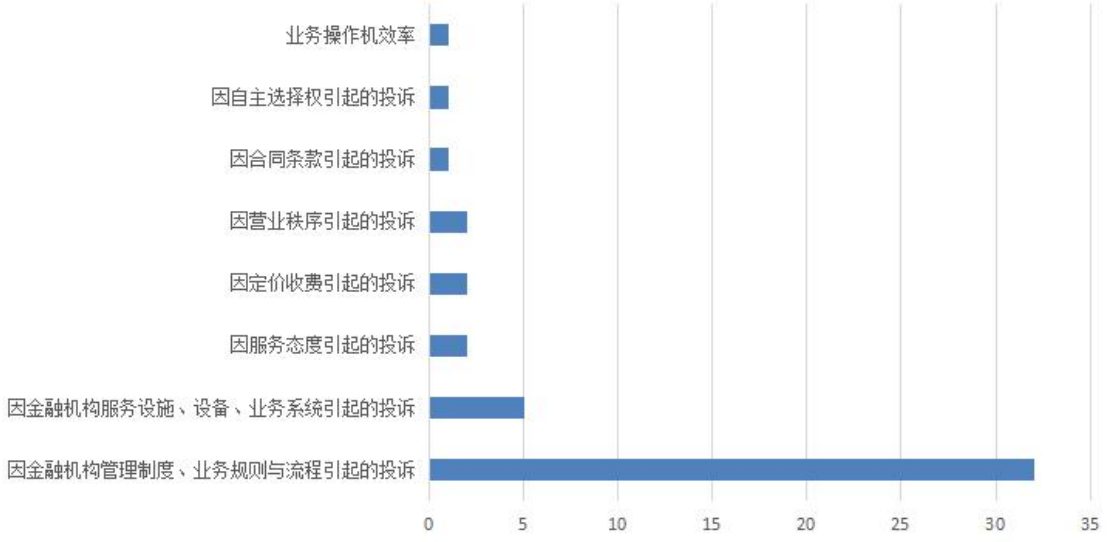

图 5:投诉原因

二、投诉情况深入剖析

（一）银行卡限额问题成为投诉热点

自 2022 年以来，银行卡限额问题已成为我行客户投诉的热点。众多消费者反映，在进行银行卡交易时，由于限额设置导致交易受阻，给他们带来了诸多不便与困扰。针对这一问题，我行已作出解释，鉴于账户涉诈风险防控工作的需要，我行对个人银行账户实施了分类分级保护措施，并相应设置了银行卡非柜面的交易限额。一旦接到客户投诉，我行将对投诉人账户交易情况进行核查，并视情况对其银行卡非柜面交易限额进行适度调整。

（二）征信逾期处理成贷款业务投诉新焦点

在贷款业务投诉中，征信逾期处理成为又一备受关注的焦点问题。部分贷款逾期客户希望删除征信不良信息，以减轻对个人信用的负面影响。然而，由于征信逾期是投诉人主观行为造成的，且我行已履行告知义务，根据《征信业管理条例》的相关规定，我行无法为投诉人申请删除征信不良记录。为此，我行已与借款人建立了定期沟通机制，以便更好地了解其还款计划及可能遇到的困难，从而及时发现并解决问题。

（三）投诉趋势分析

随着金融市场的持续发展和消费者权益保护意识的日益提升，消费者对金融机构的服务质量和效率要求也在不断提高。同时，消费者对金融机构的投诉也呈现出一些新的趋势。**一是**受“断卡”行动影响，部分消费者反映银行卡被限额或开卡难问题，这在一定程度上增加了投诉的数量。**二是**

个别员工对业务制度、操作流程不熟悉，导致相关政策解释不到位，引发消费者的不满。**三是**部分员工在服务态度和沟通技巧上有所欠缺，未充分核实客户情况，使用“不能”、“不可以”等生硬或否定性词汇回复客户，导致客户产生误解和不满。

三、工作措施与成效概述

（一）加强金融消费者权益保护工作组织领导。我行高度重视金融消费者权益保护工作，每季度均组织召开金融消费者权益保护工作领导小组会议。相关部门负责人深入剖析投诉热点与难点问题，研究制定改进措施，并完善了业务管理、流程管理等各项工作，努力避免投诉事件的发生。

（二）建立投诉数据定期通报机制。我行按月度和季度定期通报投诉数据，深入分析投诉热点和难点问题，查找薄弱环节和风险隐患。通过数据通报机制，各部门及时了解客户投诉情况，有针对性地改进服务质量和提升客户满意度。

（三）畅通客户申诉渠道。我行在对外营业的 27 家网点均实现了消保热线电话全覆盖，做到及时更新信息。**一是**在各营业网点显著位置张贴公示网点投诉电话和上一级机构的投诉电话及投诉流程；**二是**在微信公众号显著位置设置便捷投诉入口；**三是**要求各部门及支行落实“首问负责制”，确保及时倾听客户咨询和诉求，妥善化解纠纷、矛盾。

（四）开展重大投诉暨个人金融信息安全事件应急演练。为了提高应对突发事件的能力，我行组织开展了重大投诉暨个人金融信息安全事件应急演练。通过模拟真实场景进行桌面演练，检验了我行在应对突发事件时的协调能力和应急管

理水平。演练结束后，我行对演练过程进行了全面总结与复盘，针对存在的问题和不足制定了改进措施，以确保在类似事件发生时能够迅速、有效地进行应对。

（五）提升存量账户管控限额的精准度。针对银行卡限额问题引发的投诉，我行采取了提升存量账户管控限额的精准度的措施。对于公务员、教师等优质客户，纳入了白名单客户管理；对于其他客户，则通过分析客户的年龄、职业、性别、账户流水等情况，精准匹配相应的账户风险等级和限额设置，最大程度地减少因为限额而影响客户的日常资金使用需求；对于日常账户流水较小，但偶尔有合理且合法的大额交易需求的客户，我行灵活应对，为他们临时调高交易限额以满足其交易需求。

四、下一步工作计划

（一）提高政治站位，坚持人民至上原则。我行要求全体员工深刻认识维护消费者合法权益的重要性，将消费者权益保护工作贯穿于日常工作的方方面面。同时，我行将致力于成为保护消费者合法权益的践行者、倡导者和推动者，将消费者满意度作为检验工作是否落到实处的“试金石”，不断提升服务水平。

（二）加强员工培训，提升员工服务意识和专业素养。我行将定期开展业务知识培训、服务技能培训以及投诉处理技巧培训，提高员工对业务服务的认知程度和处理客户投诉的专业能力，从而提升全行整体服务质量和客户满意度。

（三）优化业务流程，提高业务办理效率。一是简化柜面业务流程，减少不必要的环节，提高服务响应速度，减少

客户等待时间。**二是**加强对自助机的维护和管理，定期对自助机进行全面检查，确保设备正常运行，为客户提供便捷高效的自助服务。**三是**推广电子银行业务，鼓励客户使用网上银行、手机银行等电子渠道办理业务，提高业务办理效率和客户体验。

（四）严格落实问责机制，强化责任担当。对投诉反映的我行员工违法违纪违规行为“零容忍”，对出现的服务质量问题将严格追究责任，对当事人、连带管理人员严格追责问责。通过严格的问责机制，形成有效的震慑力，促进服务质量的提升。

（五）加大账户限额透明度，提升客户体验。我行通过微信公众号、网点现场公告等多种渠道，向广大客户普及和解读关于账户限额的相关政策与规定，增加客户对限额政策的了解和认同。对于已被限额的客户，我行会主动推送短信通知，明确告知其账户限额情况，并提供提升额度的途径及注意事项。

（六）落实 7×24 小时声誉风险监测，维护我行良好形象。我行将通过舆情监测系统和全流程监测渠道，对声誉风险进行实时监测和预警。一旦发现相关声誉风险，将立即采取措施进行应对和处置，确保将风险扼杀在萌芽状态，维护我行的良好形象和声誉。

我行将继续坚守金融为民的使命担当，积极履行金融消费者权益保护教育宣传主体责任，不断提升消费者的金融知识普及水平和风险防范能力，为广大消费者提供更加安全、便捷、高效的金融服务。同时，我行将主动为民办实事，积

极化解投诉纠纷，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

特此披露。

广东怀集农村商业银行股份有限公司

2025 年 2 月 10 日