

2022 年度太仓农村商业银行

关于金融消费者投诉数据和相关分析报告

尊敬的客户：

银行业保险业消费投诉处理是金融消费者合法权益保护工作的重要组成部分，发挥了倾听民声、了解民意、纾解民困的重要作用。为畅通消费投诉渠道，维护金融市场和谐稳定，切实保护金融消费者合法权益，现将太仓农村商业银行（以下简称“我行”）2022 年度金融消费者投诉数据和相关分析报告如下：

一、金融消费者投诉情况

截至 2022 年 12 月底，本行累计客户投诉数量 15 件。其中前台业务渠道 13 件（营业现场投诉 6 件、电子渠道投诉 7 件），中、后台业务渠道 2 件。其中，人民币储蓄 2 件，贷款类 5 件、银行卡类 4 件、支付结算 2 件、其他 2 件。其中，因产品收益引起的投诉 1 件，因定价收费引起的投诉 1 件，因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉 1 件，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 9 件，因营销方式和手段引起的投诉 2 件，因债务催收方式和手段引起的投诉 1 件。上诉各项客户投诉，我行均已经积极处理完毕，客户对投诉结果均满意。

2022 年无重大负面舆情及事件发生，第三方调解 1 件，推进金融纠纷多元化解机制落地，积极践行普惠金融。

接下来，我行将进一步做好消保工作，一是提高政治站位，充分认识做好消保工作的重要性和紧迫性，切实履行消保工作主

体责任，大力加强各部门之间的横向信息共享和工作协调配合。

二是进一步规范投诉处理，提升消保服务质量，保证投诉处理的真实性、规范性、务实性，不断完善本机构投诉处理制度和流程。

三是着力在当前大环境下，做好对于企业和个人的金融服务，积极为客户答疑解惑，为企业和个体工商户复工复产提供必要支持，不断优化消保问题处理的方式方法，及时回应客户诉求，保障客户合法权益，充分体现银行业机构的责任担当和人文关怀。

特此报告。

太仓农村商业银行

2023 年 1 月 4 日