

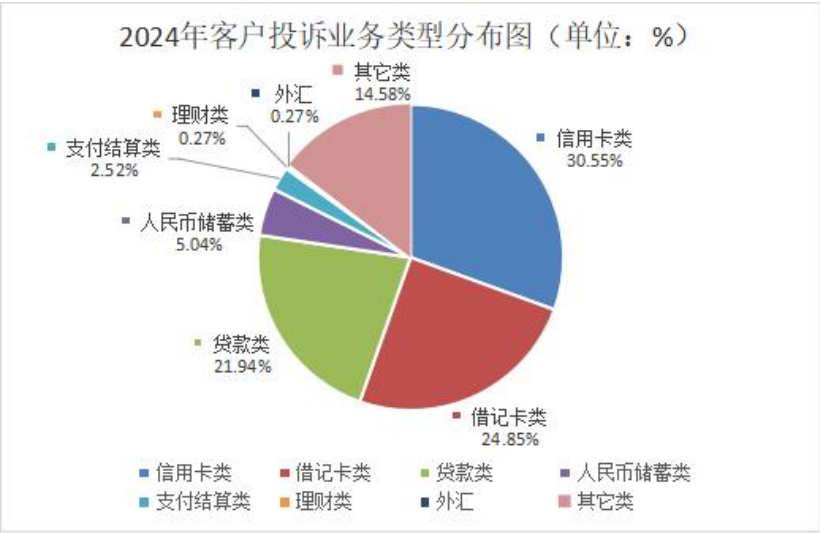
深圳农村商业银行股份有限公司 2024 年客户投诉情况分析报告

2024 年，深圳农商银行（以下简称“我行”）秉持“以客户为中心”理念，持续完善消保体系、守护消费者权益，现将 2024 年客户投诉情况公示如下：

一、受理投诉情况

从消费者投诉数量来看，2024 年全行共收到客户投诉举报事件 1509 笔（不含重复投诉，下同），另收到客户表扬 62 笔。客户投诉举报（以下简称“客户投诉”）中，外部渠道转办 997 笔，行内渠道受理 512 笔。

从消费者投诉业务类别来看，信用卡类投诉 461 笔，占比 30.55%；借记卡类投诉 375 笔，占比 24.85%；贷款类投诉 331 笔，占比 21.94%；除上述投诉之外，其他类投诉 342 笔，占比 22.68%。具体情况如下表：



从消费者投诉区域分布来看，因我行为地方性银行，2024 年投诉主要集中在广东省深圳市。

二、下一步工作思路

2024 年，我行客户投诉处理整体风险平稳可控。针对投诉呈现的新特点，我行将进一步优化管理机制，以务实举措筑牢金融服务根基：

（一）深挖投诉数据价值，强化溯源协同治理。

建立常态化投诉数据分析机制，剖析业务服务漏洞并对标同业改进，启动关键问题溯源治理，推动前中后台协同，逐步建立跨部门协作与溯源优化跟踪机制。

（二）畅通内部投诉渠道，推进投诉处理数字化。

加强员工投诉处理规范，提升投诉电话响应及转办效率，推进投诉管理系统上线与功能升级，强化总行统筹，联动远程银行与分支机构重点关注重复性投诉。

（三）聚焦投诉精细管理与员工服务素养提升。

剖析案例并制定针对性措施，构建多元纠纷化解机制，压实投诉压降工作；同时整合内外部培训资源，增设消保与服务课程，提升员工服务素养以保障投诉处理工作。

感谢您对我行的支持与信任!如果您有任何意见或建议,欢迎通过我行服务热线(4001-961200)、官方网站或营业网点等渠道与我们联系。

深圳农村商业银行股份有限公司

2025 年 9 月 1 日