

# 深圳农村商业银行股份有限公司 2025 年客户投诉情况分析报告

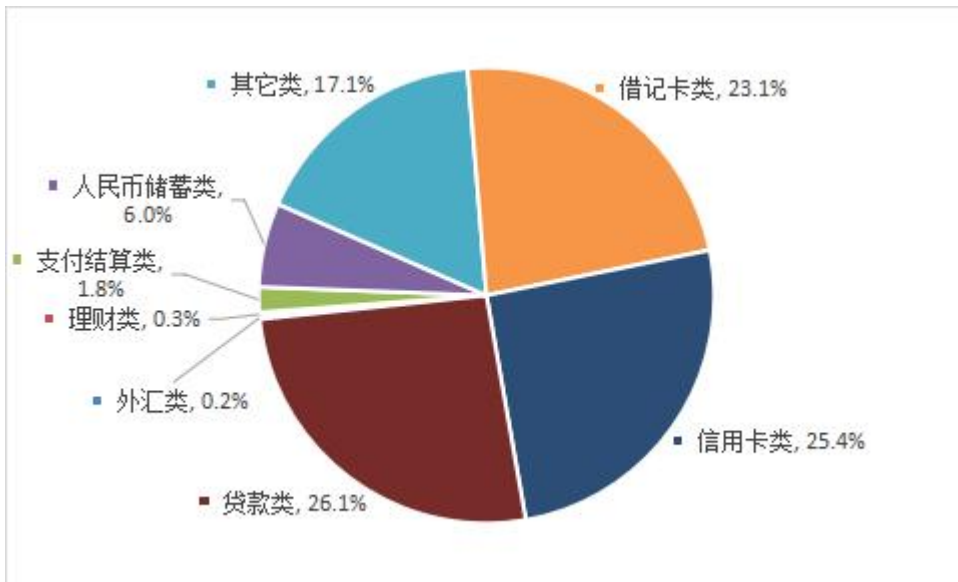
2025 年，深圳农商银行（以下简称“我行”）始终坚守“以客户为中心”的服务理念，全面深化投诉全流程精细化管理，高效响应并妥善化解客户合理诉求。现将 2025 年客户投诉情况公示如下：

## 一、受理投诉情况

从消费者投诉数量来看，全行共收到客户投诉举报事件 1456 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 1118 笔，行内渠道受理 338 笔。

从消费者投诉业务类别来看，信用卡类投诉 370 笔，占比 25.4%；借记卡类投诉 337 笔，占比 23.1%；贷款类投诉 380 笔，占比 26.1%；除上述投诉之外，其他类投诉 369 笔，占比 25.4%。具体情况如下表：

2025 年客户投诉业务类型分布图（单位：%）



从消费者投诉区域分布来看，因我行为地方性银行，2025 年投诉主要集中在广东省深圳市。

## 二、下一步工作思路

2025 年，我行客户投诉处理工作平稳有序、整体风险可控。针对投诉工作出现的新态势、新问题，我行将进一步健全管理机制，以务实举措夯实金融服务工作基础。

（一）**深化重点领域溯源治理，推动投诉源头减量。**运用数据开展常态化投诉分析，梳理业务流程、制度规则等共性问题，聚焦高发投诉领域，优化前端流程，分类化解重复投诉，加强客户沟通，减少信息不对称引发的投诉。

（二）**强化内部投诉渠道建设，提升前端吸附能力。**畅通行内投诉受理渠道，严格执行首问负责制与限时办结制，完善自诉件处理流程，明晰各级机构职责，提升处置质效，引导投诉向内流转。

（三）**优化考核与培训体系，夯实一线服务基础。**打造标准化培训内容，实现一线员工培训全覆盖，强化服务质效考核，提升员工疑难问题处置与沟通能力。

**（四）强化跨部门协同机制，凝聚投诉治理合力。**加强相关部门及分支机构的沟通联动，围绕投诉高发领域开展联合分析，共同研究解决方案。对涉及多部门职责的复杂投诉，建立提级协调与整改跟踪机制。

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

2026年5月8日