

湛江农村商业银行股份有限公司 2024 年度 消费者权益保护报告

2024 年，湛江农村商业银行股份有限公司（以下简称“我行”）深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，严格遵循监管机构及上级部门关于消费者权益保护的工作要求，以“健全体制机制、规范经营行为、强化培训宣传、加强投诉管理、落实检查评价”为抓手，积极采取多项措施，全面推进消费者权益保护工作，提升金融服务质效，现将有关工作情况报告如下：

一、2024 年消费者权益保护工作情况

（一）落实投诉综合治理，充分保障消费者权益。我行完善投诉机制，进一步细化了领导定期接访、领导包案和带案下访、疑难投诉提级处理、积案化解等机制，为更好的维护金融消费者合法权益提供了制度保障。

（二）落实检查督导，进一步规范经营行为。我行严格对标监管评价指标，逐一落实检查要点，加强开展各项营销业务的风险排查，及时识别并下发风险提示，进一步规范经营行为。

（三）加强网点服务，持续提升客户体验。一是加强网点升级改造，陆续对辖内网点进行改造，优化营业机构布局，扩大普惠金融覆盖面，提升金融服务效率。二是开展网点检查评比。加强网点服务工作督查，按季度开展网点服务专项检查，全面提升

营业网点的服务水平和质量。

（四）落实宣传教育活动，增强群众金融知识获得感。我行聚焦老年人、农民工、学生、新市民等重点人群开展多层次、多方位、多场景的金融知识宣传活动。2024年，我行加大教育培训和政策解读宣讲力度，充分发挥“线上+线下”“厅堂+外拓”等各类教育宣传渠道作用，共计开展了3.15消费者权益保护日、金融知识“五进入”、防范非法集资宣传、金融教育宣传月等一系列活动86场次，开展防非系列宣传视频展播活动，发放宣传折页5.04万份，覆盖人群达4.66万人次。

（五）加强亲老适老化服务，确保金融公平有效落实。我行积极贯彻落实国家普惠金融、适老化服务等相关政策，为老年客户配套安全稳健的金融产品，开设关爱老年客户绿色窗口，加大养老金融服务力度，通过网点软硬件基础设施的全面优化，进一步提升老年人金融服务体验。

（六）加强培训，提升消保管理队伍专业性。2024年，我行举办消费者权益保护专题培训11场次，切实加强重点岗位、重点人员的工作实效性，把理论知识融入到实际工作中，落实到具体行动上，进一步提升我行消保队伍的履职能力。

二、2024年投诉处理情况

2024年，我行共受理消费投诉87件，其中，从金融消费投诉机构分布来看，坡头支行21宗，投诉占比24.14%；赤坎支行17宗，投诉占比19.54%；霞山支行14宗，投诉占比16.09%；东海支行13宗，投诉占比14.94%；麻章支行12宗，投诉占比

13.79%；开发区支行 8 宗，投诉占比 9.2%；总行部室 2 宗，投诉占比 2.3%。从投诉业务领域来看，贷款业务投诉 28 宗，投诉占比 32.18%；银行卡账户管理投诉 23 宗，投诉占比 26.44%；因服务态度及服务质量引起的投诉 13 宗，投诉占比 14.94%；因定价收费引起的投诉 5 宗，投诉占比 5.75%；柜面业务投诉 4 宗，投诉占比 4.6%；其他投诉 14 宗，投诉占比 16.09%。

以上投诉事件均已按要求及时跟进并处理办结，全年未发生重大投诉事件，投诉办结率达 100%。

2025 年，我行将继续履行地方金融主力军职责，秉持“金融为民”服务理念，推出更多贴近民生和切实有效的金融服务举措，力求全方位满足金融消费者的多元化需求。在此基础上，我行将持续推动金融基础设施完善，进一步强化消费者权益保护机制，确保金融消费者能够享受到更加便捷、高效、安全的金融服务体验，为构筑一个健康、和谐、稳健的金融消费环境贡献湛江农商银行的坚实力量。

湛江农村商业银行股份有限公司

2025 年 1 月 10 日