

关于江门新会新华村镇银行 2023年度 消费投诉工作的分析报告

一、 投诉基本情况

截至 2023年 12月 31日，我行收到 6件有效投诉，其中 5件是关于二手房贷利率调整问题，1件是关于逾期贷款征信异议问题，6件投诉我行已妥善处理完毕，客户未复议。未发现员工存在违规行为。

二、 存在问题和应对措施

员工服务质量有待进一步细化；员工面对突发事件的应对处置能力不强。

今后将继续保持高度重视，对细节问题狠抓到位，避免再次发生类似的投诉。将不断加强对员工的监督管理，强化流程管理，提高员工合规意识，提升业务水平，提高客户服务水平。

一是加强催收工作管理。严控逾期风险，严格执行逾期催收各项制度。贷款到期前加强催收力度，相关工作人员及时提醒客户，并通过短信告知，避免贷款人因遗忘而造成的不良逾期。加强与客户的沟通，做好贷后管理工作，做好逾期清收化解工作。

二是定期开展全员学习。通过案例分析，提高员工对各类投诉事件的认知度，学习投诉处理办法，提高员工应对突

发事件的处理能力，在全行上下树立文明服务的氛围和保护金融消费者权益的意识。

三是提高我行对外服务质量。作为服务型企业，我行要加强员工的文明规范服务导入培训，从思想上强调维护金融消费者利益的重要性，使员工认识到这项工作的意义，使得发生投诉事件时，有关责任人能迅速处理，采取补救措施，尽最大可能取得客户的满意，从而树立良好的金融企业形象。

江门新会新华村镇银行

2024年 1月 2日

