

青海乐都三江村镇银行股份有限公司

2025 年金融消费者投诉分析报告

青海乐都三江村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）始终坚持“立足三江 服务三农 定位村与镇 服务零距离”的服务理念，切实履行金融消费者权益保护工作的主体责任，2025 年本行通过严格执行消费者权益保护考核相关制度、加强职工消保培训等管理，持续提升消费投诉处理效率，确保消费投诉得到及时、合理、有效的解决，有效地维护金融消费者的合法权益。

2025 年本行共收到各渠道消费投诉 7 件，相关投诉均已在规定时限内妥善处理。

一、投诉总体情况

2025 年共接收到 **6 件**金融消费者保护服务平台投诉，**1 件**监管支局转办投诉。经我行存、贷款业务系统核实，**3 件**投诉投诉人非我行客户，客户提供证据均为网贷截图，我行已在系统内申请予以剔除；**2 件**为同一人投诉，经核实，该客户自述从浙江打工回来不久，需开立银行卡进行消费，我行根据反电信诈骗相关管理办法及行内制度告知客户三个月之内需在柜面办理存取款业务，线上业务无法开通，客户明确表示接受相关制度，在 10 月 21 日办理我行银行卡，11 月 25 日前来我行办理存款业务，告知目前还无法开通线上业务，客户表示理解，随后客户进行投诉。我行员工在 2025

年12月1日上午十点、十一点半向客户打电话，客户未接。该客户行为明显存在可疑，故我行柜面人员及相关人员均按反诈骗管理办法及行内相关制度谨慎办理业务，我行已在系统内申请予以剔除；**1件**为我行客户经理因态度问题引起的投诉，经与客户电话沟通说明收息规则，经办客户经理致歉，已妥善解决该投诉；**1件**为我行系统问题导致的投诉，目前已妥善处理。

二、各渠道消费投诉的主要情况

（一）从消费者投诉区域分布来看，乐都有效消费投诉1件，民和支行有效消费投诉1件。

（二）从消费者投诉业务类别来看，储蓄业务投诉占比0%，贷款业务投诉占比100%，自助机具投诉占比0%。

（三）从消费者投诉原因来看，主要包括因服务态度及服务质量引起的投诉占比50%；因服务设施、设备、业务系统引起的投诉占比50%。

本行严格遵守《银行业保险业消费投诉处理管理办法》、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等监管要求，制定《青海乐都三江村镇银行股份有限公司客户投诉管理办法(试行)》等投诉管理制度，明确各机构客户投诉处理职责，规范投诉流程及管理要求，在营业网点、官方网站、移动客户端等渠道公布投诉受理方式，并在产品或者服务合约中提供投诉渠道信息，确保客户投诉渠道畅通，客户投诉被及时

妥善处理。

本行严格规范投诉处理回复时限，要求投诉处理时限自受理之日起不超过5日，情况特别复杂或者有其他特殊原因的，处理时限可适当延长，但最长不得超过监管规定的处理时效。

本行通过营业网点、官方网站等各渠道公示投诉受理渠道，在客户投诉处理结束后，通过抽查投诉处理客户满意度，抓实机构首问责任制。

本行持续完善客户投诉机制，建立投诉快速处理机制，有效提升投诉处理时效；加强“投诉接待区”建设，对投诉过程进行记录，保障客户合法权益。

本行将持续关注消费者投诉，切实把消费者投诉作为改进业务及服务的宝贵信息来源，积极与消费者沟通，努力提升消费者体验，注重投诉问题分析和溯源整改，持续优化本行产品、业务、流程、系统、服务等方面的消费体验，保护消费者的合法权益。

青海乐都三江村镇银行股份有限公司

2026年1月13日

