

# 厦门银行股份有限公司

## 2021 年金融消费者权益保护工作概况

本公司认真贯彻落实金融消费者权益保护各项方针政策，将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，持续推动金融消费者权益保护工作，通过完善落实内控制度、加强金融产品与服务全流程管控、创新金融知识宣教、健全投诉处理机制等举措，不断优化客户服务流程，提升客户的金融服务体验，取得了良好成效，切实履行保障金融消费者合法权益的社会责任。

### 完善落实内控制度

本公司严格落实监管最新工作要求，并结合公司实际情况，2021 年新增《厦门银行股份有限公司消费者权益保护审查管理办法》、《厦门银行股份有限公司个人金融信息保护突发事件应急预案》及《厦门银行消费投诉处理操作规程》，修订了《厦门银行股份有限公司金融消费者权益保护工作规定》、《厦门银行股份有限公司消费者权益保护工作考核评价管理办法》、《厦门银行消费投诉处理管理办法》、《厦门银行股份有限公司个人金融信息保护工作管理办法》等制度，不断优化与完善本公司消保制度，健全消保工作机制。

### 加强全流程管控

本公司进一步健全消费者权益保护的全流程管控机制，在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务

环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。不断提高消费者权益保护职能部门的参与程度，将消费者权益保护工作要求全面融入涉及面向个人消费者的产品、制度、流程当中。

### 创新金融知识宣教

本公司建立金融知识公众宣教长效机制，将常态宣传及集中宣教相结合，积极响应监管部门组织的“3.15 金融消费者权益保护日”、“金融知识万里行”、“金融知识进万家”等主题活动，持续开展创新金融消费者教育和知识普及活动，提高金融消费者防范金融风险的能力，共同构建和谐、安全的金融环境。

### 健全投诉处理机制

本公司坚持“以客户为中心”的服务理念，健全投诉管理制度、畅通投诉受理渠道、规范投诉处理流程、压实涉诉单位主体责任，积极妥善解决客户各类诉求，不断提升服务水平，提高客户满意度。

2021 年，我行受理金融消费者投诉共计 994 起，投诉办结率 100%、客户满意率 93.36%。投诉主要情况分析如下：

#### 1. 投诉地区分布

地区	投诉数量（起）	占比（%）
厦门	731	73.54
福州	69	6.94
泉州	44	4.43
重庆	82	8.25
漳州	28	2.81

南平	10	1.01
莆田	10	1.01
宁德	4	0.40
三明	7	0.70
龙岩	9	0.91
合计	994	100

## 2. 投诉业务类别划分情况

业务类别	投诉数量（起）	占比（%）
贷款	358	36.02
信用卡	348	35.01
借记卡	163	16.39
其他	125	12.58
合计	994	100

## 3. 投诉原因划分情况

投诉原因	投诉数量（起）	占比（%）
服务态度及服务质量	353	35.51
金融机构管理制度、业务规则与流程	323	32.49
信息披露	103	10.36
定价收费	77	7.75
债务催收方式及手段	45	4.53
金融机构服务设施、设备、业务系统	34	3.42
其他	59	5.94
合计	994	100

2022年，我行将持续关注客户投诉，将客户诉求作为提升服务的宝贵资源，强化投诉溯源整改、加强服务信息披露等，持续优化产品、流程、系统等，提升客户消费体验；同时加大公众宣传力度，切实承担金融消费者知识普及教育的主体责任；持续加强员工培训，提升本行综合服务水平，努力打造让消费者满意、放心、有温度的银行。