

海门农商银行 2026 年上半年消费投诉处理 及管理工作报告

江苏海门农村商业银行股份有限公司（以下简称“海门农商银行”或“本行”）深入贯彻落实国家金融监督管理总局关于消费者权益保护的各项监管要求，严格遵循《中国人民银行消费者权益保护实施办法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等法律法规，坚持“金融为民”初心，将消费投诉处理与消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略全过程。2026 年上半年，本行通过健全机制、优化流程、强化溯源、深化宣教等举措，切实提升投诉纠纷处理质效，有效维护金融消费者合法权益，构建公平公正、健康有序的金融消费环境。现将本行 2026 年上半年消费投诉处理及消保管理工作情况做详细披露如下，接受社会公众监督与监管部门指导。

一、2026 年上半年消费投诉基本情况

2026 年上半年，本行始终坚持问题导向，全面梳理消费投诉数据，精准把握投诉分布特征与核心诉求，为后续优化服务、强化管理提供靶向支撑。上半年消费投诉整体呈现“总量可控、波动明显、结构清晰”的态势，投诉管控成效逐步显现。

（一）投诉总量及变化趋势

2026 年 1-6 月，本行共接收各类消费投诉 40 件，日均接收投诉 0.22 件。从月度分布来看，1 月接收投诉 5 件，占上半年总量的 12.50%；2 月接收投诉 14 件，占比 35.00%，为上半年投诉高峰；3 月接收投诉 8 件，占比 20.00%；4 月

接收投诉 5 件，占比 12.50%；5 月实现零投诉；6 月接收投诉 8 件，占比 20.00%。上半年投诉量整体呈现“冲高回落、平稳波动”的特征，2 月投诉量激增后，后续月份投诉规模逐步回落并保持稳定，本行消保工作前置管控成效逐步显现，服务质量持续提升。

（二）投诉受理渠道分布

2026 年上半年各类投诉渠道分布如下：

投诉渠道	数量（件）	占比
监管转办（银保监渠道）	25	62.50%
客服热线 96008	13	32.50%
来电渠道	1	2.50%
其他渠道	1	2.50%

从渠道特征来看，监管转办渠道为投诉主要来源，占比超六成，反映出部分客户对本行前端服务及内部投诉化解渠道的认可度不足，直接选择向监管部门发起投诉；96008 行内客服渠道为第二大投诉来源，占比超三成，是本行内部投诉化解的核心阵地。

（三）投诉业务条线分布

2026 年上半年投诉涉及业务条线分布如下：

所属条线部门	投诉数量（件）	占比	处理完成率
零售金融部	16	40.00%	100.00%
运营管理部	16	40.00%	100.00%
信贷管理部	6	15.00%	100.00%
资产保全部	2	5.00%	100.00%

从条线分布来看，投诉高度集中于零售金融部与运营管理部，两个条线投诉量合计占总投诉量的 80%，是本行投诉

管控的核心部门；信贷管理部、资产保全部投诉量占比相对较低，整体管控情况良好。所有投诉均实现全闭环办结。

（四）投诉业务类型与核心诉求分布

结合投诉业务条线与客户诉求，2026 年上半年投诉核心业务类型分布如下：

投诉业务类型	核心涉及条线	数量（件）	占比
个人贷款业务（含住房贷款、经营性贷款）	零售金融部、信贷管理部	12	30.00%
银行卡业务（借记卡账户管理、使用）	零售金融部、运营管理部	11	27.50%
柜面服务与业务操作	运营管理部	8	20.00%
个人金融信息与征信异议	零售金融部、信贷管理部	4	10.00%
债务催收相关	资产保全部、零售金融部	2	5.00%
其他业务类投诉	各条线	3	7.50%

从核心诉求来看，上半年投诉主要集中在个人贷款业务办理、借记卡账户限额与管理、柜面服务效率、征信异议处理、贷款催收方式等场景，均为与客户日常金融服务高度相关的业务领域，是本行后续服务优化的核心方向。

（五）投诉原因分布

2026 年上半年投诉涉及原因具体情况如下：

投诉原因	数量（件）	占比
因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	18	45.00%
因服务态度及服务质量引起的投诉	10	25.00%
因消费者资金安全、账户管理引起的投诉	4	10.00%
因债务催收方式和手段引起的投诉	2	5.00%
因定价收费、信息披露引起的投诉	2	5.00%

投诉原因	数量（件）	占比
其他原因	4	10.00%

从投诉原因来看，超四成投诉源于客户对本行现行管理制度、业务规则与流程的不理解，是投诉的首要诱因；其次是服务态度与服务质量相关投诉，合计占比 25%，反映出一线服务仍存在明显短板。

二、2026 年上半年消费投诉处理情况

2026 年上半年，本行严格落实投诉处理主体责任，构建“快速响应、分类处置、溯源整改、闭环管理”的全流程投诉处理体系，不断提升投诉处理效率与客户满意度，切实将消费者诉求解决在萌芽状态。

本行已实现投诉处理全流程闭环管理，并严格落实跨部门联合处理工作机制。办公室为本行投诉处理的归口部门，由专人负责投诉接收、处理、转办、反馈全流程工作；各业务条线对投诉处理负管理责任，由负责人分派专人协助处理投诉，确保投诉处理衔接畅通，各环节有效推进；各支行是投诉处理的第一责任人，负责及时处理沟通投诉，并报送处理结果。

2026 年上半年，本行 40 件投诉中 40 件均在投诉处置时限内妥善办结，整体处理完成率达 100%，未出现因处理迟滞引发事态升级或舆情舆论事件。本行投诉仍以中、后台业务相关诉求为主，主要原因为金融消费者对本行现行管理制度、业务规则与流程等不理解，核心集中于贷款业务办理、借记卡账户限额、柜面服务效率、征信异议处理等内容。上半年未发生重大侵害消费者权益事件，未发生泄露消费者个

人信息事件，所有投诉均为正常紧急程度，无重大、紧急类投诉。

三、2026 年上半年消费者权益保护管理情况

本行坚持“以客户为中心”理念，将消保工作融入业务经营全流程，通过健全组织架构、完善制度体系、强化全流程管控、深化宣传教育等举措，筑牢消保工作根基，从源头防范消费纠纷。

（一）组织架构与制度建设

一是完善组织架构。本行严格落实“一把手”负责制，董事会承担消保工作最终责任，设立风险管理、消费者权益保护与关联交易控制委员会，上半年召开相关会议，审议消保工作规划、重大投诉问题解决方案等事项。高级管理层建立消保工作管理体系，明确合规管理部作为消保工作牵头部门，配备专职消保人员，各业务条线、分支机构设立消保联络员，构建“横向到边、纵向到底”的消保治理矩阵。二是健全制度体系。2026 年上半年，本行增修完善了《海门农商银行金融消费投诉管理办法》等制度。三是强化考核问责。本行将消保工作纳入综合绩效考核体系，合理分配考核权重，压实消保工作责任。

（二）优化消保审查机制

合规管理部作为牵头部门，旨在推动消保工作合规前置、源头治理，为制度修订、收费定价、协议条款、营销宣传文本等消保评估审查提供了坚实的合规支撑。2026 年上半年，一方面合规管理部协同办公室通过建立专门的对外发布广告审核微信群，为零售金融部开展理财营销、社保卡待遇进卡签约、水电费代扣服务签约等多项宣传广告内容进行合

规性审查，及时提出修改意见，提示隐藏风险点，精准排查夸大表述、模糊诱导、片面宣传等合规隐患，统一规范宣传话术，从源头杜绝虚假宣传、过度营销等违规问题，有效压降潜在客户投诉隐患；另一方面合规管理部消保审查岗在日常法律事务审查流程、（文件、制度等修订及制定）会商流程、发文流程中嵌入了消保审查环节，严格落实消保前置审查要求，对相关风险进行识别和提示，规范个人金融信息收集、产品风险提示等条款。2026年上半年累计完成业务合同、合作协议消保合规审查196份，共审查防控风险点178个，涉及合同金额93231.92万元，并审查文件制度123份，新制定35份，修订88份，有效履行了消保合规审查职责。

（三）提升全员消保专业能力

我行紧扣“学以致用、以训强技”导向，打造“线上+线下”双轨并行的消保培训矩阵。针对管理层与一线员工不同特点，实施差异化专题轮训，有效疏通消保工作落地堵点，真正让消保工作要求从“纸面”落到“地面”。一是组织线上专题研学，合规管理部组织办公室、零售金融部、资产保全部等多部门负责人及业务骨干，全员线上参加江苏农商联合银行“方圆讲堂”两期消费者权益保护专题视频培训。参训人员认真聆听、细致记录，围绕消保工作现状、投诉处置痛点与同业先进做法开展对标自查，进一步明晰优化提升方向。二是开展全行消保案例宣讲培训，6月由合规管理部牵头组织开展了消费者权益保护专题培训，紧扣日趋严格的金融消保监管导向，重点强调消保工作“从被动处置向主动预防”的转型要求，围绕金融消费者法定权利、投诉处置规范流程、柜面高频投诉典型案例、岗位消保履职红线等内容

开展警示教育，面向网点负责人、客户经理、运营主管、大堂经理、柜员开展了警示教育，培训结束后嵌入了闭卷测试，以考促学、以考促练，强化全员消保专业能力。

（四）分层开展金融宣教

我行在 2026 年上半年紧扣“3.15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“5.15 全国投资者保护宣传日”、“金融知识万里行”、“守住钱袋子，护好幸福家”防范非法金融宣传活动等重要节点，相关部门及基层网点积极推进宣教活动，采取“线上+线下”融合模式开展宣传。因地制宜开展金融知识“进机构”、“进商圈”、“进乡村”、“进校园”系列活动，聚焦涉农、老年群体等风险重点人群，累计开展各类宣传 206 余次，微信公众号发布原创内容 4 条，制作宣传视频 3 部，发放宣传资料 2900 余份，微文转发近 500 余次，宣传受众客户量达 17700 余人次。分层开展针对性金融宣教活动，有效拓宽了宣传覆盖面，提升了宣传精准度，持续提升群众金融知识的意识与水平。

四、下阶段工作计划

下半年，我行将坚持问题导向，补齐现有工作短板，持续完善全流程消保治理体系，全面提升消费者权益保护工作质效。

一是优化投诉闭环管理，推动纠纷源头减量。强化对全行客户投诉处理工作的全程跟踪、动态监督和量化考评，定期梳理投诉台账，重点关注高频投诉问题，深挖制度流程、服务管理、业务操作等深层次根源，制定有效改进措施，严格落实整改工作。充分发挥跨部门协同整改机制，靶向制定优化举措，常态化开展整改“回头看”，从业务源头优化服

务流程、规范服务标准、补齐服务短板，持续提升客户服务体验，全力实现投诉总量、监管转办件“双压降”。

二是强化内部人员培训，筑牢全员合规防线。我行将坚持常态化、实战化消保培训机制，推动消保理念入脑入心，引导全员从“被动履职”向“主动尽责”转变。聚焦信贷投放、柜面运营、财富代销、逾期催收等核心业务条线，针对性开展合规消保专题培训，细化信贷催收合规标准、柜面操作规范、代销业务双录管理等履职要求，清晰界定各岗位消保履职边界，精准防范重点领域消保风险，层层压实全员消保主体责任

三是深耕常态化金融宣教，提升群众金融素养。紧扣 9 月金融消费者权益保护教育宣传月等重点节点，持续优化分层分类宣传体系，针对农户、小微企业、老年人、青少年等不同客群，定制差异化、接地气的专属宣传素材。依托线上短视频、微文转发常态化推送宣教内容，线下依托网点阵地、村村通服务站、小圆服务队，持续深入乡村、社区、校园、园区开展常态化宣讲，打通金融知识普及“最后一公里”，持续提升基层群众金融风险防范能力，营造安全、健康、和谐的金融消费环境。

江苏海门农村商业银行股份有限公司

2026 年 7 月 28 日