

厦门银行股份有限公司

2020 年消费者权益保护工作概况

本公司高度重视金融消费者权益保护工作，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，并通过持续完善落实消保制度、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，贯彻落实外部监管关于银行业消保工作要点和文件精神，保障金融消费者合法权益，构建金融消费者与银行之间的和谐关系。

完善落实消保制度

本公司坚持与时俱进、以人为本的原则，2020 年根据监管文件要求、结合本公司实际情况，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》、《厦门银行消费投诉处理管理办法》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

本公司为进一步将消费者权益保护落实到产品开发、运营、下架的全生命周期，在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定等环节，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

本公司积极响应“3.15 金融消费者权益保护日”、“银行业

普及金融知识万里行”、“普及金融知识，守住钱袋子”等活动，有序开展各项普及金融知识与消保宣教活动，提高金融消费者防范金融风险的能力。

健全投诉处理机制

本公司坚持“以客户为中心”的服务理念，畅通投诉受理渠道、完善投诉管理制度、规范投诉处理流程、建设投诉信息系统，不断提升客户服务水平。

2020年，我行营业网点、客服中心、网点意见簿、媒体、客户信函、监管部门转办等渠道接到金融消费者对我行产品及服务的投诉共计642起。经与金融消费者有效沟通，解答咨询建议，采取措施解决产品和服务诉求，得到了金融消费者肯定，投诉办结率100%、客户满意率91.43%。

1. 投诉地区分布情况

地区	投诉数量（起）	占比（%）
厦门	402	62.62
福州	88	13.71
泉州	33	5.14
重庆	84	13.08
漳州	11	1.71
南平	4	0.62
莆田	3	0.47
宁德	12	1.87
三明	4	0.62
龙岩	1	0.16
合计	642	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	246	38.32
信用卡	110	17.13
借记卡	97	15.11
其他	189	29.44
合计	642	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	331	51.56
金融机构管理制度、业务规则与流程	217	33.80
金融机构服务设施、设备、业务系统	41	6.39
其他	53	8.25
合计	642	100

2021年，我行将持续加大公众宣传力度，切实承担金融知识普及和金融消费者教育的主体责任，倡导文明、理性金融消费；加大员工培训力度，提升客户服务水平，将客户的用心融入服务的细微之处，打造让消费者满意、放心、温暖的银行，维护公平、公正的市场环境。