

农行投诉最新消息（农行投诉渠道及流程详解）

作为服务业的银行，诚信服务是其发展基石。多年来，农业银行青岛市分行将依法合规经营作为立行之本，积极践行国有大型商业银行社会责任，以维护金融消费者合法权益为核心，以提升客户体验为目标，积极践行“金融为民”的服务理念，完善消保专项制度，真正实现了以消保促服务，以服务促发展的良好工作模式。诚信立业，稳健行远已经成为农行的核心价值观，更是农行员工的精神实质和核心价值观。

流程再造，健全消保工作体系

消保工作能否顺利开展，能否取得实效，体制机制建设是基本保障。一直以来，农行青岛市分行高度重视消保工作，不断创新消保工作思路和举措，通过重点实施了消费者权益保护与深化服务管理相结合的改革措施，确保消保工作的科学化、流程化、规范化。

对照监管机构消保工作要求，农业银行青岛市分行先后出台消保相关制度文件27件，建立完善产品服务的事前协调、事中管控和事后监督机制。特别是在产品创新事前环节，实现业务部门消保前置自审审核、消保办消保审查，确保新产品服务符合消保要求。修订印发了《客户投诉管理作业指导书》，明确客户投诉首问负责制、投诉处理支行行长最终负责制原则，有效落实责任主体。将适老化服务纳入消保考评内容，修订完善了《各经营行、分行部室消保考核评价方案》，发挥考核评价对消费者权益保护工作的推动作用。目前分行消保制度已基本涵盖了体制机制、考核评价、消保审查等各个领域，有效搭建了消保工作的管理架构。

内外兼修，为金融消费安全把好关

加强消保工作培训，提升员工消保意识技能，是落实好消保工作的基础；开展消费者金融知识宣教，培育良好的金融消费理念，是金融机构履行社会责任，实现消费者权益保护的重要举措。农业银行青岛市分行内外检修，践行诚信服务，为市民的金融消费安全把好关。

内化于心，深化员工消保意识。农业银行青岛市分行通过网点晨会、专业分析会、消保与投诉联席会等形式，及时传达消保工作文件精神、学习培训投诉处理技巧，将消保意识根植于员工内心，以思想促行动。

外化于形，提高金融知识宣教成效。一方面积极落实好监管机构3月、6月、9月的金融知识宣传规定动作，农业银行青岛市分行员工倾心设计了防范电信网络诈骗等系列漫画和视频，其中，“小墨说”反诈漫画获中国支付清算协会一等奖、卡通形象作品《青宝》和长图漫画作品《征信-您的信用记录者》分别获得第三届“金消协杯”二等奖和消保文化作品优秀奖等，收到青岛市金融消费者权益保护协会的表扬信；一方面持续加强宣教模式创新，在网点开设厅堂消保微课堂、线上线下开辟消保知识宣教专栏、设立金融消费者权益知识学习角、录播消保主题宣教视频，走出去开展进社区、进军营、进校园、进老年大学、进商场等活动扩大宣教范围。农行青岛市分行连续三年被青岛银保监局评为“大学生金融文化节”宣教活动先进单位和个人；率先在同业和系统内，首创建立了“山东科技大学消保驿站”，进一步加强了银校金融知识公益宣传长效机制建设，利用校园平台，通过线上线下，全方位，持续开展校园常态化金融知识宣传活动，有效提升了宣传教育的覆盖面和影响力。

善用投诉，突出投诉价值创造

客户投诉情况是检验银行服务和消保工作成效的一面镜子。农业银行青岛市分行高度重视客户投诉，从客户投诉中掘取改进与发展“营养”。

近年来，在监管部门的帮扶指导下，农行青岛市分行不断创新投诉处置思路和技巧，取得显著成效，2021年分行全渠道投诉总量较2020年减少1211件，降幅37.4%。

健全投诉处理机制。严格落实首问负责制，压实投诉管理责任，第一时间处理化解客户问题和不满。

保持投诉管理高压态势。对于有责投诉严格追责处罚，保持零容忍态度。

强化督导排查。对投诉高发重点区域、重点行进行督导帮扶，及时开展风险隐患排查，深入查找原因，研究改进措施，避免发生大范围、群体性投诉。

找准症结和突破口，实现投诉精准治理。针对定期通报的金融机构客户投诉情况，逐笔分析投诉发生根源，认真查找管理短板，落实整改，对监管投诉零容忍，切实树立“客户为中心、投诉无小事”的服务理念，提升客户满意度。

积极运用多元化纠纷化解机制。深入贯彻落实监管部门《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》，2021年，农业银行青岛市分行与青岛市金融消费者权益保护协会、青岛市银行保险业纠纷调解中心积极合作，发挥第三方纠纷调解优

势，提高纠纷处置效率，全年参与调解数量居同业首位。

农业银行青岛市分行相关负责人表示，青岛农行要把“以客户为中心”落在实处，在服务态度、服务范围、服务效率、服务水平等方面下大功夫，让消费者享受到农行高效、优质的服务。要以加强金融消费者权益保护形成对经营管理的有力约束，提升农行的依法合规经营水平，推动农行健康、可持续发展。