

# 内江兴隆村镇银行关于 2025 年度客户投诉及处理情况的信息披露公告

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》相关规定，现对内江兴隆村镇银行 2025 年度客户投诉及处理情况披露如下：

2025 年我行共受理客户及群众投诉 19 笔，在规定时限内处理完毕 19 笔，投诉解决率 100%。就投诉数量来看，较 2024 年投诉量增加 6 笔。按投诉渠道分类：11 笔为监管转投诉，4 笔为金融消费者保护服务平台转投诉，4 笔为 12345 市民热线平台转投诉。按业务领域分类：15 笔为个人信贷业务类投诉，占比 78.95%；1 笔个人转账业务类投诉，占比 5.26%；3 笔为其他类投诉，占比 15.79%。按投诉性质分类：14 笔为信贷产品与还款协商类投诉，占比 73.68%；3 笔为服务设施与管理类投诉，占比 15.79%；2 笔为业务流程与操作类投诉，占比 10.53%。