渤海银行2023年消费投诉分析报告

2023年，渤海银行坚持以人民为中心的价值取向，全面践行金融工作的政治性、人民性，牢固树立“金融为民”理念，切实履行消费投诉处理主体责任，严格遵循消费投诉“三到位一处理”总要求，坚持对问题隐患早排查、早发现、早预警、早处置，努力将矛盾化解在源头，化解在内部，多措并举避免矛盾激化升级，持续提升投诉处理工作质效。现将2023年消费投诉分析情况公示如下:

一、消费投诉受理情况

2023年，我行收到监管部门转办投诉、95541渠道消费投诉、信用卡客服渠道消费投诉及行内其他渠道投诉合计21907[1]件，其中个人客户投诉21359件，对公客户投诉548件，投诉办结率为100%。

从投诉业务办理渠道看，前台业务渠道投诉15160件，占比70.98%；中、后台业务渠道投诉6199件，占比29.02%。在前台业务渠道投诉中，消费者在电子渠道办理业务后发生投诉6221件，占比41.04%；在第三方渠道办理业务后发生投诉4579件，占比30.2%；在营业现场办理业务后发生投诉2553件，占比16.84%；在自助机具等其他业务渠道办理业务后发生投诉1807件，占比11.92%。

[1]与国家金融监督管理总局通报口径保持一致，即同一事项重复投诉计1件。

从投诉业务类别看，贷款业务投诉占比 53.91%；信用卡业务投诉占比 18.65%；个人金融信息业务投诉占比 6.8%；借记卡相关业务投诉占比 6.18%；自营理财和银行代理业务投诉占比 3.78%；人民币储蓄和人民币管理业务投诉占比 0.96%；支付结算、外汇、贵金属等其他业务投诉占比 9.72%。

从投诉原因看，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 64.55%；因服务态度及服务质量引起的投诉占比 6.72%；因定价收费引起的投诉占比 2.21%；因债务催收方式和手段引起的投诉占比 12.50%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉占比 7.99%；因营销方式和手段引起的投诉占比 1.10%；因信息披露、合同条款、消费者信息安全等其他原因引起的投诉占比 4.93%。

从投诉主要分布区域看，我行投诉量排名前十的地区分别是天津、武汉、广州、南京、郑州、北京、石家庄、长沙、杭州和西安，占我行全量投诉的 84.30%。

表 1：消费投诉分布区域（单位：件）

序号	地区名	投诉量	序号	地区名	投诉量
1	天津[2]	10931	6	北京	690
2	武汉	1573	7	石家庄	563
3	广州	1085	8	长沙	557
4	南京	897	9	杭州	494
5	郑州	803	10	西安	432

[2]包括信用卡业务及总行部门、天津分行投诉。

二、2023年投诉管理主要举措

（一）完善投诉管理制度机制，加强协调联动

修订印发投诉管理制度，根据实际需要优化调整投诉受理处理职责分工，重点对投诉统计分析、内部沟通、信息共享、协同处理、投诉核查、溯源整改、金融纠纷多元化解机制要求予以细化完善，进一步明确投诉处理合规性要求。

（二）规范投诉渠道信息披露，落实主体责任

持续完善投诉渠道信息公示，确保官方网站、营业场所、网上银行、微信公众号、移动客户端等各类线上、线下获客渠道及信息公示渠道全渠道、全覆盖。同时，加大我行自收投诉渠道宣传力度，通过调整优化信用卡业务投诉受理处理流程等措施，保证消费者合理诉求得到及时响应和妥善解决。

（三）加强常态化监督，推动溯源整改

建立投诉处理“日监测、周小结、月分析、季通报”工作机制，涵盖投诉管理系统数据质量、投诉处理质效、投诉渠道信息公示、监管通报问题整改、投诉热点问题分析、投诉与业务量对比分析等方面，持续提升投诉监督、风险提示与数据分析水平。完善协同处理工作机制，加强相关业务部门的参与度，从业务根源分析投诉原因，有针对性地制定整改措施，从源头避免投诉发生。

（四）强化日常管理，提升工作质效

建立常态化培训和专业化考评机制，通过“专岗档案+

专题培训+专项考试”模式，不断提升员工疑难业务解决能力和投诉处理化解能力。加大投诉多发和风险较高业务领域培训频次，对监管政策进行逐条解读，聚焦重点、难点问题，提炼总结优秀实践经验，提升员工投诉处理和纠纷化解水平。

（五）加大考核力度，持续改进提升

综合运用正向激励和负面约束手段，科学合理的用好考核“指挥棒”，全方位发挥消保考核指标的杠杆作用。聚焦监管要求，优化量化各专项考核指标，突出监管导向、问题导向，按照季度消保考核结果形成各分行消保治理效能画像，针对薄弱环节强化督促和指导，确保投诉隐患问题化解在苗头，化解在基层。加大责任追究力度，对于因员工疏忽或故意行为引发的投诉问题，严格追究相关责任人的责任，严肃处理，以示警示。

（六）践行新时代“枫桥经验”，推动金融纠纷多元化解

认真贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《关于进一步加强消费投诉处理工作的通知》等相关规定，加大第三方调解机制运用力度，主动配合各地金融消费纠纷调解组织工作，与属地金融纠纷调解组织建立顺畅高效的常态化消费纠纷调解处理联动机制。制定各类常见投诉的规范化、标准化处置方案，不断提升纠纷调解处置效率。

三、2024年投诉管理主要措施

（一）畅通渠道落实分级办理

持续优化梳理投诉受理、处理操作流程，健全信用卡业务投诉“转、受、办”处理机制，优化客户服务方案，提高投诉处理效率，确保消费者合理诉求得到及时响应、妥善解决。全力保证投诉服务渠道畅通，有效受理和化解客户投诉，建立专项工单模板，优化模板记录要素并规划工单调用和回传策略，确保工单要素全面、报送及时。

（二）健全完善溯源整改机制

做好日常监测分析和检查监督，将投诉处理“事后解决”向“事前预防、事中管控、事后解决”全流程转型，严控增量、压降存量、防止变量，围绕信用卡投诉、个人贷款投诉等投诉集中领域，从经营指标设置、产品开发、销售管理、客户服务、操作流程、激励机制等方面系统研究解决办法，以消费者为中心改进个人贷款业务管理，合理设定业务发展指标，加强审批环节风险管控，有效满足消费者合理诉求，强化对营销、息费、催收、个人信息保护等重点环节管理、监督和检查，切实减少消费投诉发生。

（三）加强投诉处理技能培训

在全行范围内开展专业技能培训，如投诉客户画像分析、常规投诉的处理流程与技巧、恶意投诉的处置、投诉易发场景话术与典型案例分析等，一方面提升处理客户投诉及倾听的能力，提高各级投诉管理人员及坐席人员的投诉处理

能力及专业素养，另一方面培养员工以深邃的客户需求先见能力探寻与管理客户的不满，有效化解矛盾，防止矛盾纠纷升级。

（四）持续优化投诉管理系统

进一步完善投诉管理系统功能，包括但不限于整合监管报送数据内容，补充各渠道历史投诉次数，在投诉管理系统中增加纠纷调解进度跟踪、代理人投诉授权信息、合并处理及延期信息等字段录入，用以提升投诉数据分析水平，逐步实现全渠道投诉统一管理，投诉处理全流程管控，有效提升投诉处理效率和客户服务满意度。

（五）大力推动纠纷调解机制运用

切实践行新时代“枫桥经验”，不断完善消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，鼓励投诉多发部门和分支机构积极参与消费纠纷多元化解工作，加大小额快调机制推广运用，通过政策宣讲、内部培训、绩效考核、案例分享等方式指导、督促各单位提升责任意识，做到能调尽调，防范舆情风险，提高投诉处理质效，将矛盾化解在源头、化解在内部，避免矛盾激化升级。

（六）完善投诉管理考核评价体系

将自收消费投诉与监管转办投诉处理效率、投诉处理工作质量、小额快调机制运用情况、客户满意度等作为投诉考核重要内容，定期通报投诉考核结果，强化投诉考核结果运用，有效指导考核期内投诉处理工作。持续提高投诉管理考

核指标的实效性和可操作性，加大投诉预防、化解、受理、处理、改进、评价等全过程管理力度，促进全行投诉管理工作质效不断提升。