

临商银行 2024 年金融消费者权益保护投诉 分析报告

为提升全行金融产品及服务质量，保护金融消费者合法权益，根据中国人民银行、国家金融监督管理总局有关要求，及时对我行 2024 年度消费者投诉及处理情况进行总结分析，现将具体情况总结汇报如下：

一、投诉基本情况

2024 年，我行共接收消费投诉 1560 件，同比增长 752 件，增幅 93%；已解决 1560 件，投诉解决率 100%。

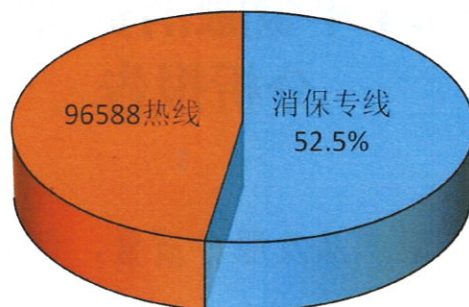
（一）按投诉渠道分类。内部渠道接诉 810 件，占比 52%，外部渠道接诉 750 件，占比 48%。

表1 投诉渠道分析

	消费投诉总数	内部渠道	外部渠道
数量	1560	810	750
占比	100%	52%	48%

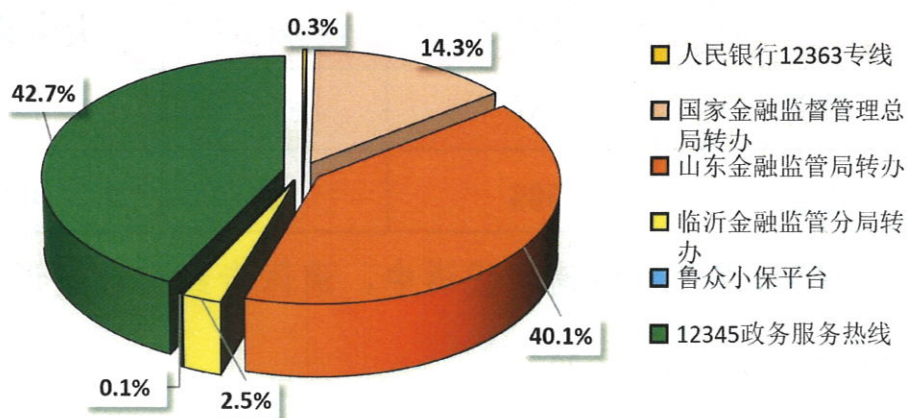
内部渠道 810 件消费投诉中，消保专线接收投诉 425 件、96588 热线接收投诉 385 件。

图2 内部渠道投诉类型及占比



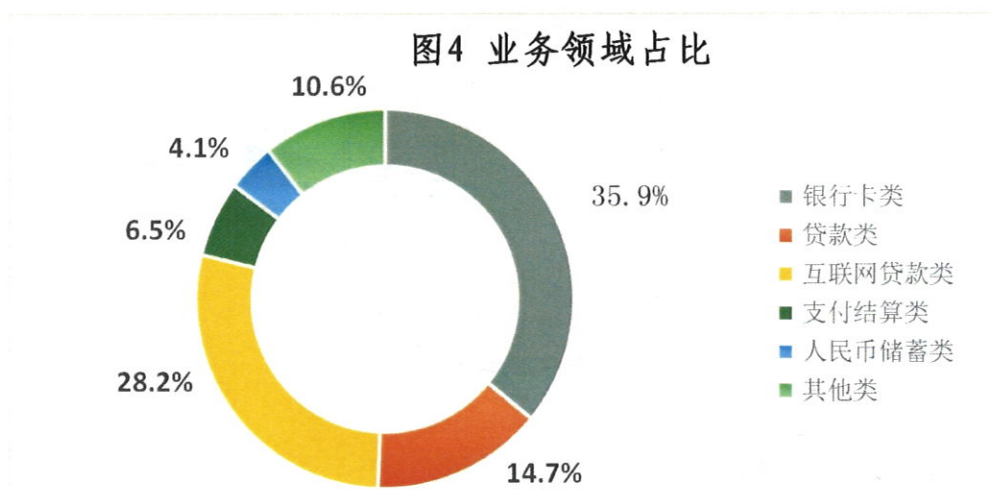
外部渠道 750 件消费投诉中，人民银行 12363 专线转办投诉 2 件、国家金融监督管理总局金融消费者服务平台转办投诉 107 件、山东金融监管局 12378 转办消费投诉 301 件（有效投诉 34 件，不纳入监管部门通报 267 件）、临沂金融监管分局直接转办消费投诉 19 件（有效件 17 件，不纳入监管部门通报 2 件）、鲁众小保平台转办投诉 1 件、12345 政务服务热线转办投诉 320 件（剔除不合规诉求申报通过事项 73 件，实际办理 247 件）。

图3 外部渠道投诉类型及占比

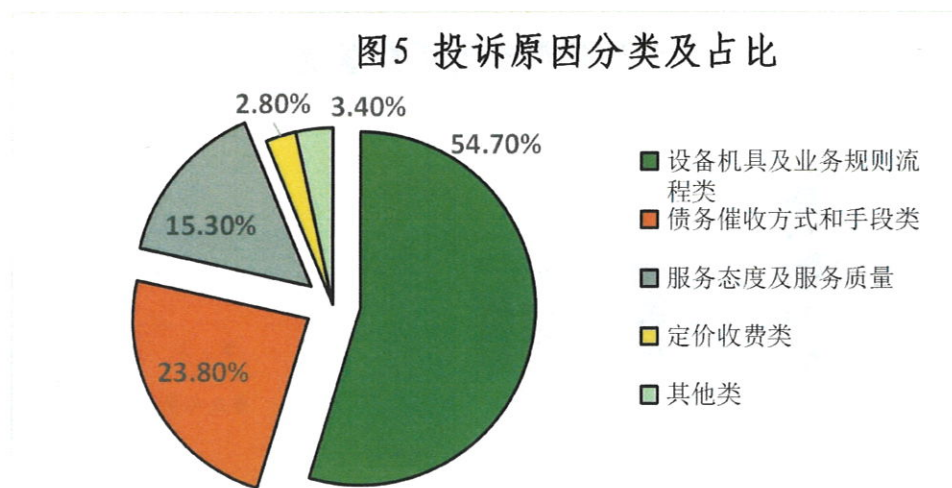


（二）按业务领域分类。银行卡类、贷款类、互联网贷款类、支付结算类、人民币储蓄类业务投诉占比较高，其中银行

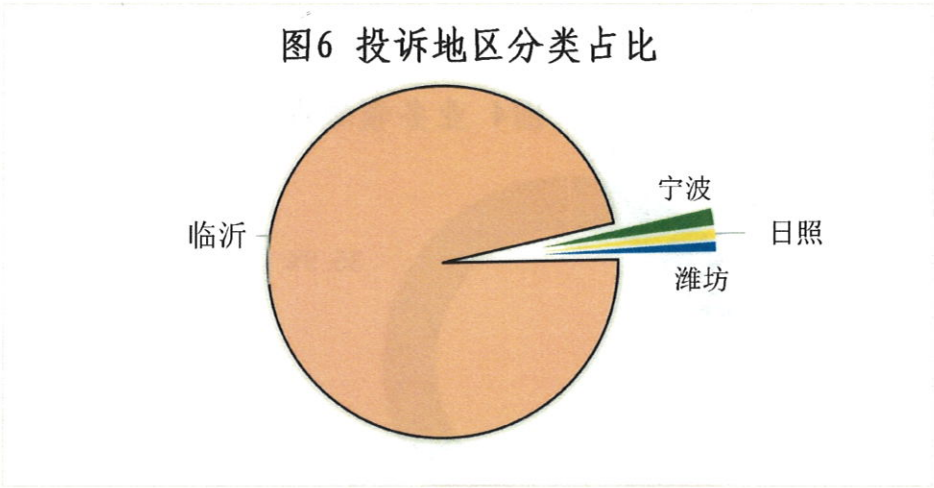
卡类业务投诉 560 笔，占比 35.9%；贷款类业务投诉 230 笔，占比 14.7%；互联网贷款类投诉 440 笔，占比 28.2%；支付结算类业务投诉 102 笔，占比 6.5%；人民币储蓄类业务投诉 64 笔，占比 4.1%；其他类占比 10.6%。



（三）按投诉原因性质分类。涉及债务催收方式和手段类、设备机具及业务规则流程类投诉占比较高，其中设备机具及业务规则流程类投诉 853 笔，占比 54.7%；债务催收方式和手段类投诉 371 笔，占比 23.8%；服务态度及服务质量类投诉 238 笔，占比 15.3%；定价收费类投诉 44 笔，占比 2.8%；其他类占比 3.4%。

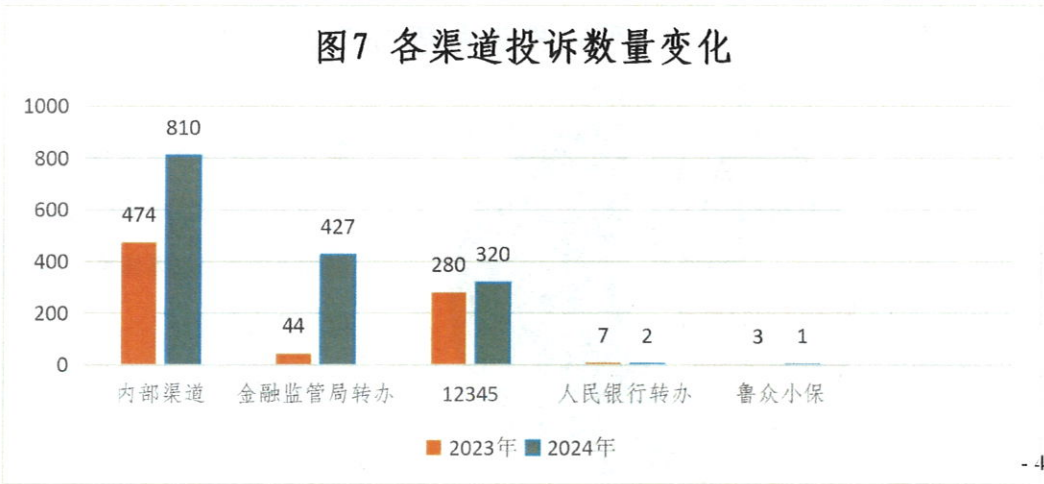


（四）按投诉地区分类。除临沂地区外，宁波 24 件、日照 14 件、潍坊 14 件，上述投诉主要集中在个人贷款和银行卡业务领域方面。



二、工作开展情况

较 2023 年投诉数据相比，整体增幅 93%，内部渠道热线投诉处理数量同比增加 336 件，增幅 71%，我行外部渠道投诉处理数量同比增长 416 件，增幅 125%。在外部各渠道中，人民银行 12363 投诉减少 5 件，降幅 7%；金融监管局转办投诉增长 383 件，增幅 870%；鲁众小保平台转办投诉减少 2 件，降幅 7%；12345 投诉增长 40 件，增幅 14%。



面对投诉量同比上升的严峻形式与工作压力，我行切实践行“以人民为中心”的发展思想，以“1+5”高质量发展理念为指导，坚定不移贯彻“诚实守信、专业高效、客户至上、体验优良”的消保文化理念，多点发力，加速赋能，提速响应，精准施策，有力有效处理各类矛盾诉求，稳妥应对了阶段性工作挑战。本年度我行成功研发金融消保投诉处理分析系统，标志着我行成为临沂市首家拥有独立投诉处理分析系统的银行法人机构。在临沂金融监管分局印发的《国家金融监督管理总局临沂监管分局办公室关于2024年12345工单办理情况的通报》中，我行综合得分排名银行机构第三位。一是加强制度建设，落实“一把手”研究部署消保工作责任体系，研究制订《临商银行金融消费纠纷调解管理办法》，修订完善《临商银行金融消费者权益保护工作考核评价办法》，编写印发《关于优化调整消费投诉不纳入监管通报范围的通知》《关于进一步加强12345等外部渠道投诉处理工作的通知》，建立健全科学化、规范化、系统化的工作机制，推动本行金融消保工作持续健康发展。二是强化内部监督，对全辖24家分支机构消保工作进行全面现场检查，针对检查存在的7项共性问题，制定统一标准，明确整改期限；建立诉求业务每日公示机制及“96588+消保专线”双渠道诉求数据归集机制，编制临商银行96588、消保专线诉求业务工作日报，从源头防范侵害消费者权益的风险，确保消保工作合规落地。三是深入溯源治理，规范信访事项处理全流程，优化消保

投诉处理分析系统，建立优质案例共享机制，开展消保“三支箭”、信访风险隐患定期排查等诉源治理专项排查行动，以干促学，充分提升专业工作能力与工作素养。四是做好教育宣传，积极响应监管部门要求开展“3·15”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等教育宣传活动，创新开展迎春行“五进入”消保系列教育宣传活动，活动别具特色，成效显著。五是持续队伍建设，开展以干代训，分批次组织辖内各单位消保岗到办公室消保中心跟班学习，组织全行性内部培训，采取“小范围、一对一、面对面”和“定点专训、区域整合组训”等专项辅导形式，全面提升金融消保从业人员的知识专业技能和履职能力。

三、投诉原因分析

从统计数据来看，涉及服务态度质量、业务规则流程类投诉是消费者投诉的主要原因。此外，“断卡”行动引发的银行卡开立及非柜面业务限额投诉、互联网贷款引发的催收和息费投诉、贷款非法中介引发的信息不对称投诉占比也相对较高。

（一）“断卡”行动

自实施“断卡”行动以来，我行根据监管要求对账户采取了严把开户准入关、加强柜面开户审核、存量账户风险排查、非柜面限额管理控制等措施，全力加强反电信网络诈骗工作，严控个人涉案银行账户，导致客户在开户、交易等方面易受到管控，无法全面满足客户办理业务的需求，客户对监管政策的不理解、不接受，从而引发投诉。

（二）互联网贷款

为满足数字化转型需要，2024 年我行全面上线互联网贷款业务，目前业务多为消费类助贷项目，本身具有小额高频、秒借秒还、对客综合成本高、涉及机构多、沟通链条长、投诉率高等特点。在业务办理与使用过程中，部分合作平台存在虚假宣传、高额手续费、催收方式不恰当等问题，部分消费者对金融产品的风险认识不足，或受黑灰产等非法代理维权机构诱导，妄图通过投诉、举报等方式获得不正当利益，间接造成大量投诉事项，对我行投诉处理工作造成极大压力。

（三）贷款非法中介

贷款市场上，一些疑似非法贷款“黑中介”人员冒充我行客户经理，通过电话、微信等方式向客户进行虚假宣传推销贷款业务，提供所谓的“优惠贷款”“迅速放款”服务，从中收取高额手续费，待客户前来办理业务时两方信息不对等，导致客户产生误解从而引发投诉。

（四）服务水平

各单位对于责任管理部门宣讲的政策及制定的相关业务规则理解存在偏差，同时，部分支行员工的业务学习培训没有及时跟进，一线工作人员对行内政策、产品特点、办理规则理解参差不齐，容易出现服务态度较为生硬、业务办理不熟练或沟通解释不到位等问题，导致客户产生不满引发投诉。

（五）处置力度

本年度，我行共接收消费投诉 1560 件，增幅 93%，工单增长迅速，处理压力大。但部分单位对于工单重视程度不够处置手段较为单一，容易出现推诿扯皮、机械回复的情况，导致部分客户反复投诉，或者至监管部门、信访局持续反映相关诉求，加大后续处理投诉的工作量。

四、下步工作措施

（一）提高认识，压实消保责任

我行将切实加强对金融工作政治性、人民性的思想认识，秉承“诚实守信、专业高效、客户至上、体验优良”的消保文化理念，责令各投诉承办单位压实消保主体责任，无条件承办责任事项，禁止推诿扯皮、久拖不干、敷衍了事等问题的发生，将消保工作理念融入经营管理全流程，切实提升消费者权益保护、处理水平。

（二）联动合作，加快工作推进

我行将持续以金融消保投诉处理分析系统为平台基础，推进现有线上服务渠道统合归并工作，搭建诉求移动化、即时化反映渠道，确保消费诉求分散接收、统一归集、应接尽接、接诉即办。进一步发挥联动合作机制，进一步加强内部协同，联合各支行、各部门，将投诉风险降低在可控范围内，避免因处置不力导致的问题升级、矛盾上行、风险外溢。

（三）归因复盘，严格考核问责

我行将进一步落实“归因复盘”工作，坚持结果导向和问

题导向，结合消保溯源治理机制、深入查找问题病灶，从源头上预防和减少同质类、重复类投诉事项的发生。同时，持续加大对投诉工作的检查力度，对投诉事项的调查、处理、追责环节进行全流程督办，对投诉处置不力、疏忽怠慢导致问题升级，产生越级投诉、重复投诉的，严格责任认定，开展责任追究，加大处罚力度，确保投诉事项调查深入、处置有力、问责到位。

（四）合规推进，强化信息保护

我行将以现有合作机构管理制度为基础，结合消费者权益保护法律法规，对涉及消费者权益的合作事项，设定合作机构准入和退出标准，加强对合作机构的持续管理，定期对合作机构工作开展情况进行监督检查。

（五）统筹部署，强化教育宣传

我行将继续多维度创新性地开展宣传活动，进一步增强全行金融知识宣传的责任感和使命感，更好帮助民众了解、熟悉金融知识。同时加强员工监管政策和专业素养培训、职业道德和行为规范管理，切实防范好操作风险、道德风险，定期开展消费者权益保护知识培训，全面加深全行员工对消费者权益保护的理解和认识，不断提升全体员工消保工作能力。

临商银行股份有限公司

2025年11月20日