

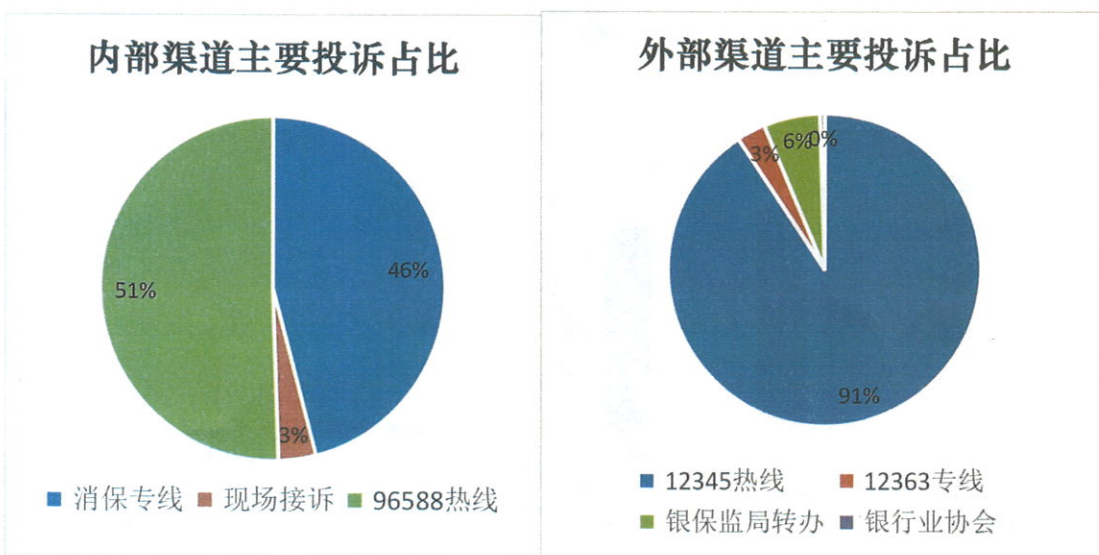
临商银行 2022 年金融消费者权益保护投诉分析报告

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。根据人民银行、银保监局有关要求，及时对我行 2022 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

2022 年，我行共接收消费投诉 510 件。其中，已解决 509 件，投诉解决率 99.8%。

（一）按投诉渠道分类。内部渠道接诉 285 件，占比 55.9%，其中消保专线接诉数量 131 件、办公室现场接诉 10 件、96588 热线接收投诉 144 件；外部渠道接诉 225 件，占比 44.1%，其中人民银行 12363 专线转办投诉 6 件、临沂银保监局转办有效投诉 12 件、银行业协会转办投诉 1 件、12345 政务服务热线转办投诉 206 件（剔除不合规诉求申报通过事项，实际办理 186 件）。



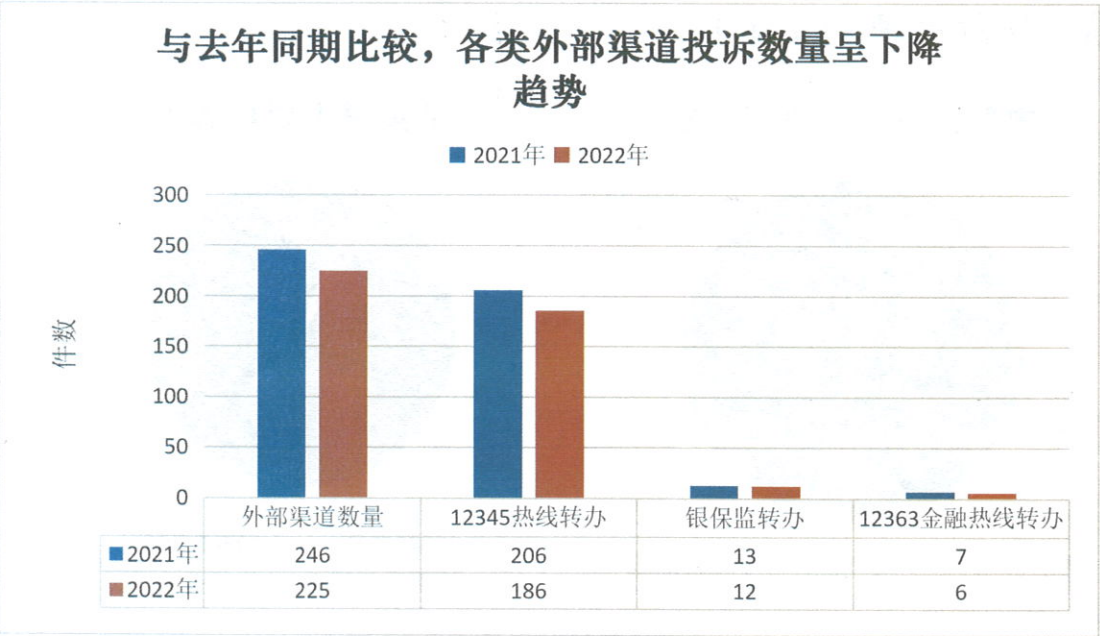
（二）按业务领域分类。个人贷款类、银行卡类、人民币储蓄业务投诉占比较高,其中个人贷款类业务投诉 134 笔,占比 26.3%; 银行卡类业务投诉 136 笔, 占比 26.7%, 人民币储蓄业务投诉 130 笔, 占比 25.4%。

（三）按投诉性质分类。涉及服务态度及服务质量类、设备机具及业务规则流程类投诉占比较高, 其中涉及服务态度及服务质量类投诉 187 笔, 占比 36.7%; 涉及设备机具及业务规则流程类投诉 281 笔, 占比 55.1%。

（四）按投诉地区分类。除临沂地区外, 宁波 17 件, 日照 7 件, 潍坊 1 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 2021 年投诉数据相比, 外部渠道投诉处理数量减少 21 件, 同比下降 9.3%。其中人民银行 12363 专线转办投诉处理数量减少 1 件, 同比下降 14.3%; 临沂银保监局转办投诉处理数量减少 1 件, 同比下降 7.7%; 12345 政务服务热线转办投诉处理数量减少 20 件, 同比下降 9.7%。



2022 年剔除对 12345 政务服务热线投诉考核后，我行外部信访数量较 2021 年有所下降，投诉处理质量提升显著。

一是拓宽内部接诉渠道。在设立内部消保投诉、求助两条专线的基础上新增设临商银行微信订阅号客户诉求平台，多措并举积极引导投诉内部消化，有效控制外部投诉数量。按月对外公示总行领导行长消费投诉接待日值班表，同时要求各分支行在营业场所公示本机构行长消费投诉接待日值班表，进一步拓宽消费者投诉及受理渠道，加强投诉预防性管理和投诉处理能力，2022 年全年共组织全行各级分支机构开展行长消费投诉接待日活动 304 场、“公开接访”活动 320 场，现场共接待消费者 90 人，约访客户 52 人，现场解决问题 11 件。

二是严格考核评价制度。及时评估消保工作开展情况并按季下发通报，在投诉办理时效、答复内容、工作态度等方面提出具体要求，严格落实“首问责任制”“及时办结制”，切实避免诉求无应答、态度不友好、过程不满意、超期不回复等情况。

三是加强信访投诉分析力度。组织开展“强基降量”“诉源治理”“侵害个人信息权益乱象专项整治”以及消保“三支箭”等专项排查调研活动，抓住信访投诉“小切口”治理，强化经营服务“大消保”观念，深入研究分析纠纷原因，对于信访投诉较为集中领域，倒查制度、优化流程、完善内控，积极采取针对性措施进行源头治理，使金融消费纠纷止于未发、止于萌芽。建立金融消费者权益保护工作典型案例共享机制，案例中通过对法律分析、案例启示等内容共享，汲取诉讼手段化解投诉纠纷的优秀经验，增加投诉化解手段，达到以案促思、以案为鉴，有效地将风险点前移，多措并举提升金融消保工作质效。

四是提升诉求反应能力。

在日常工作中做到及时响应客户投诉举报，注重关口前移，明确人员责任和化解时限，因案施策，采取切实有效的措施，将问题化解在萌芽状态。

三、投诉原因分析

从统计数据来看，涉及服务态度、服务水平及业务类投诉是消费者投诉的主要原因。此外，“断卡”行动、非法中介等外部原因导致的投诉占比也相对较高。

（一）“断卡”行动

2021年实施“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，加强柜面开户审核以及存量账户风险排查等措施，客户在开户、交易等方面易受到管控，无法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）贷款非法中介

贷款市场上，一些非法贷款“黑中介”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。

（三）业务水平待提升

在柜面工作量提升与我行新业务新产品快速发展的情况下，员工的业务学习培训没有及时跟进，业务人员对新产品的特点及办理流程了解不足，服务态度较为生硬、业务办理不熟练或沟通解释不到位，从而影响服务效率，导致客户产生误解和抱怨。

（四）追责力度不够

在处理投诉问责方面，“首问负责制、限时办结制”原则没有完全落实，从而产生经办人员在受理投诉事件时出现责任推脱、应付了事的工作现象，投诉处理不够及时、不够到位，部分投诉事项第一时间未得到响应和妥善解决，导致出现客户反复投诉或升级投诉的情况，加大后续处理投诉的工作量。

四、下步工作措施

（一）压实责任主体。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，严格落实消费者保护的主体责任，落实“首问负责制”，增强消保投诉工作力量，加大对各分支行及总行各部室金融消保工作的监督指导，确保分支行与总行相关部室金融消保工作沟通渠道的畅通，持续加强各单位的配合协调、上下联动。

（二）强化督导检查。持续加大对投诉工作的检查力度，严格落实责任追究。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。

（三）强化闭环管理。通过持续完善个人金融信息保护、消费者投诉受理、消保考核评价等方面的制度建设，确保在金融产品或服务的设计开发、营销推介及售后管理等环节有效落实消保工作全流程管控要求，形成消费者权益保护工作事前高效协调、事中有效管控和事后监督考核评价的完整工作流程和机制，建立 12345 共性业务知识库，促进全行员工共性业务知识的学习，丰富投诉处理应对话术，提升诉求反

应能力。

（四）强化宣传教育。多维度创新性的开展宣传活动，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。定期开展消费者权益保护知识培训班，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

2023年7月11日