
2024 年度南商中国消费投诉工作报告

一、 投诉总体情况概述

为高效通畅客户不满及诉求表达，我行多渠道公示我行来电、来访、来信及线上投诉等方式。我行在客户投诉处理工作中始终坚持依规办理、属地管理、快速响应的原则，方便客户提出建议、反映问题、解决纠纷，不断提高投诉处理的质量和效率，提升投诉管理的精细化水平。

2024 年我行通过各类投诉渠道，共接收投诉个案 170 笔（全口径统计，尚未按照监管有关通报（注：监管通报一般会在次年上半年发出）剔除口径进行剔除），办结客户投诉 170 件，全部个案均已处理完结，其中 5 笔投诉评定成立，其余 165 笔投诉均不成立。与 2023 年同期情况比较，投诉总量减少 52 笔，同比减少 23%。

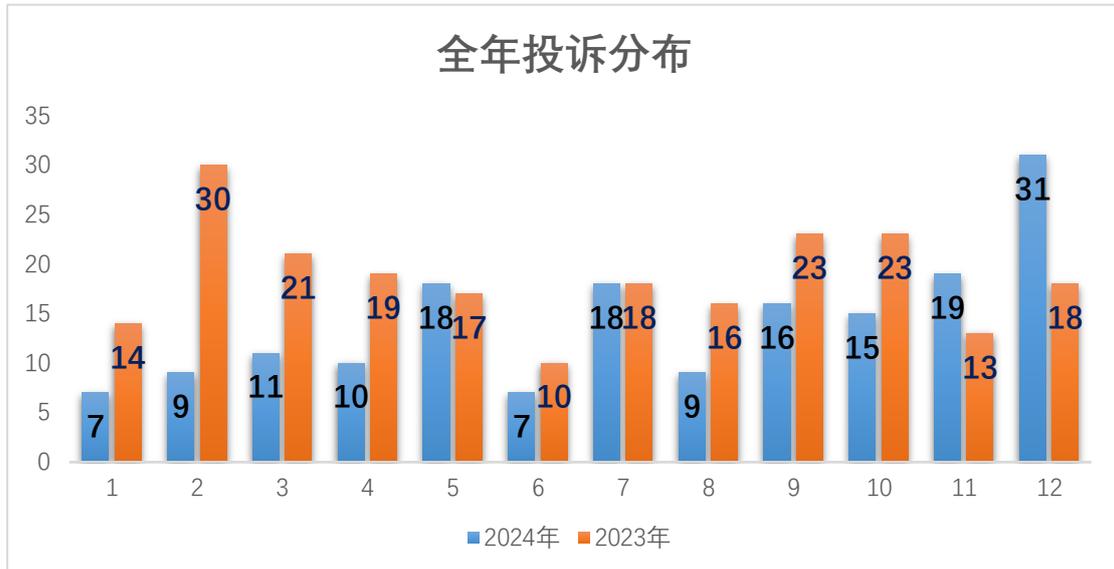
对于接到的每笔客户投诉，总分行密切配合，及时响应。通过调阅原始档案材料、多方调查等方式，针对客户提出的问题制定解决方案，做好客户解释工作。2024 年客户主动撤销个案 19 笔，占总投诉量 11%。全年投诉个案均在规定时效内进行处理，首次回应时间平均小于 2 个工作日，部分区域网点可实现当日回应客户。

2024 年本行投诉统筹部门结合本行投诉个案情况对共 7 项业务流程及系统完成溯源优化建议。

二、 投诉具体情况分析

1. 投诉数量：2024 年全年接获投诉 170 笔，月均受理量为 14 笔。12 月份

因我行拒绝客户不合理的诉求,导致投诉达 31 笔(其中重复投诉当月多达 9 笔,涉及 3 名客户)。



2. 投诉来源渠道：2024 年我行接获监管转办投诉共 63 笔，在全年投诉笔数中占比 37%。

年份	监管局	人民银行	其他渠道	银行渠道	总计
2024 年	60	3	18	89	170
2023 年	85	14	7	116	222

3. 投诉涉及业务：业务分类中，贷款、账户业务为 2024 年的高频投诉点（占全部投诉笔数 66%）。贷款投诉主要受房贷政策调整导致提前还款时间和违约金等成为客户投诉点。账户类投诉焦点在于因“反洗钱”和“预防电信诈骗”等政策致使客户不满我行开户要求及对账户进行非柜面限额等。

2024 年数据		
类别	笔数	占比
贷款	70	41%
账户	42	25%
员工服务	17	10%
支付结算	12	7%
信用卡	8	5%
代销业务	7	4%
其他	7	4%
互联网贷款	5	3%
见证开户	2	1%

4.投诉条线及判定：2024 年投诉个案中 156 笔为个金业务，14 笔为企金业务。全年投诉个案 5 笔判定成立，全部为个人业务投诉。

5.投诉涉及单位（以分行为单位）：2024 年，被投诉较多的分行为：深圳分行 28 笔、成都分行 19 笔、青岛分行 17 笔、上海分行 16 笔、杭州分行 13 笔、合肥分行 12 笔、北京分行 12 笔、海口分行 10 笔，其他机构被投诉笔数均为 10 笔以下。总体来看，各分行被投诉笔数与所属分行的业务规模基本呈正相关关系。

三、投诉反映问题及改善建议

1. 投诉处理规范性待提升。部分分行投诉响应速度较慢，投诉处理流程复杂，未及时跟进问题处理情况，仅简单回复了之。部分分行内部培训不到位，人员交接前后出现上传材料不完整，处理结果不规范等问题。今后，各分行应高度重视首次投诉的处理，配备充足的人力，落实分行行长亲自接诉制度，做到沟通对接到位，解决方案到位，避免矛盾纠纷激化升级。

2. 因银行管理制度、业务规则与流程引发的投诉较为集中，如提前还款、开户要求、对账户实施非柜面限额、反洗钱审查等均有投诉发生，建议分行在贯彻落实国家重要决策部署的同时，也要积极宣导相关政策，加强与消费者的沟通疏

导,使其及时了解政策背景,理解政策初衷,共同配合断卡行动等行动做深做实,切实减少因误解导致的投诉。

3. 人员技能提升应紧跟制度和科技赋能速度。随着金融服务线上渠道应用的不断扩展,渠道及功能日益增多;以及随着国家政策和本行制度的调整。本行工作人员应加强自我学习,了解各线上渠道客户业务流程及进件需求,及时掌握本行制度要求的变化,避免由于员工对新系统、新制度的不熟悉,造成遗漏或未及时获取客户申请或需求,以及告知客户错误的信息导致消费者不满等。

四、下一步工作提示

1. 加强投诉首问负责。各分行需树立正确的考核导向,不断提升投诉处理工作质效。对自收投诉与监管转送的投诉要一视同仁、同等重视,加大对全量投诉的办理力度,统一纳入投诉考核范畴,不得简单基于投诉通报情况进行考核。高度重视首次投诉的处理,配备充足的人力,给予政策支持,积极运用和解、调解等方法,认真执行分行行长亲自接诉制度,将投诉纠纷化解在机构内部、消除在萌芽状态。

2. 坚守投诉处理原则。顺应监管要求,严厉打击电信诈骗、非法集资等风险事件。面对疑似非法账户交易或出借的情况,严把开户“反洗钱”第一道关,分行在处理投诉时应耐心安抚客户,但同时需要明确本行立场,监管政策是红线,本行将坚守到底。

3. 推动纠纷多元化处理。我行积极推动多元化金融纠纷处理,谨守“能调尽调”原则。今年我行重检优化小额赔付制度,对于一些复杂个案尽可能化解在网点一线,减少矛盾升级,避免重复投诉的产生。对于一些复杂的个案可以申请第三方介入进行调节,提升处理速度,提高客户的满意度。

4.创新服务需持续探索。本行虽已有一些创新尝试，但面对快速变化的市场需求，还需不断探索更多创新服务模式和工具。