

2021 年度南商中国消费投诉报告

一、投诉总体情况概述

为高效通畅客户不满及诉求的表达，本行多渠道公示本行来电、来访、来信及线上投诉方式。本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，不断提高投诉处理质量和效率，提升投诉管理的精细化水平。

2021 年本行通过各类投诉渠道，共接收投诉个案 172 笔，全部个案均已处理完结，其中 4 笔投诉评定成立，其余 168 笔投诉均不成立。与 2020 年同期情况比较，投诉总量增加 60 笔。

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。2021 年客户主动撤销个案 27 笔，占总投诉量 15%。本行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。

2021 年本行投诉统筹部门结合本行投诉个案情况共提出 8 项业务流程及系统优化建议，发布 2 则风险提示。

二、投诉具体情况分析

1. **投诉数量：**2021 年全年接获投诉 172 笔，月均受理量为 14 笔。
2. **投诉涉及业务：**业务分类中，贷款、信用卡、跨境业务三大业务 2021 年较为高频的投诉热点（占全部投诉笔数 66%）。贷款投诉主要受房地产限额影响，放款时效成为客户主要投诉点。信用卡业务投诉下半年呈现高发频发态势。上述三大业务投诉增加，亦使 2021 年投诉总量明显高于上年。
3. **投诉条线归属：**2021 年投诉个案 165 笔为个金业务，仅 7 笔涉及企金业务。

三、投诉反映问题及改善建议

1. 群发性事件突出，投诉矛盾升级。2021 年本行信用卡息费争议及房地产受限、个别项目等原因出现群发性监管转发投诉。
2. 投诉业务集中性较高。针对提前还款的投诉，主要反映在扣款时限、违约金收取方面，本行已重新梳理提前还款业务受流程，规范申请条款，加强信息披露，从而提升客户体验。存在第三方的业务模式较易引发投诉，随着个人理财代销产品增多，后续应关注代销产品的赎回到账时效等方面。
3. 人员技能提升应紧跟科技赋能速度。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，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，避免由于员工对新系统、新渠道不熟悉，造成遗漏或未能及时获取客户申请或需求。

四、下一步工作提示

1. **加强投诉首问负责。**近年来投诉个案较过往复杂度越来越高，客户自我维权意识愈发强烈。较多个案涉及总分行多部门、甚至不同网点需共同处理，后续本行将加强总分行各单位遵循首问负责制，保持对客户投诉处理快速响应妥善处置机制，及时联动处理，共同持续落实好相关工作。
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、代理投诉等风险事件。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。**本行积极推动多元化金融纠纷处理，谨守“能调尽调”原则，对于复杂个案应尽可能化解在网点第一线，减少矛盾升级。
4. **提升智能消保管控。**全面贯彻落实以客户为中心的发展思想，着力在全流程智能化消保管控、投诉管理等方面实现突破。进一步利用科技手段强化客户投诉管理，为金融消

费者权益保驾护航。

南洋商业银行（中国）有限公司