

2022 年度南商中国消费投诉工作报告

一、投诉总体情况概述

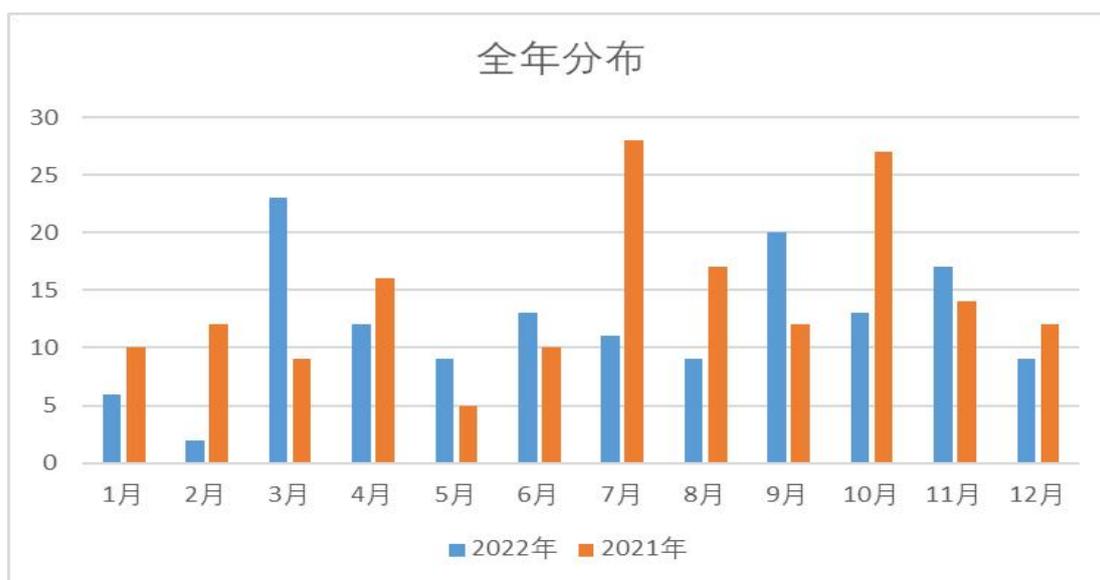
为高效畅通客户不满及诉求表达，我行多渠道公示我行来电、来访、来信及线上投诉等方式。我行在客户投诉处理工作中始终坚持依规办理、属地管理、快速响应的原则，方便客户提出建议、反映问题、解决纠纷，不断提高投诉处理的质量和效率，提升投诉管理的精细化水平。

2022 年我行通过各类投诉渠道，共接收投诉个案 139 笔，办结客户投诉 139 件，全部个案均已处理完结，其中 4 笔投诉评定成立，其余 135 笔投诉均不成立。与 2021 年同期情况比较，投诉总量减少 33 笔，同比减少 19%。

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。2022 年客户主动撤销个案 10 笔，占总投诉量 7.2%。全年投诉个案均在规定时效内进行处理；还结合投诉个案情况发布了两则风险提示。

二、投诉具体情况分析

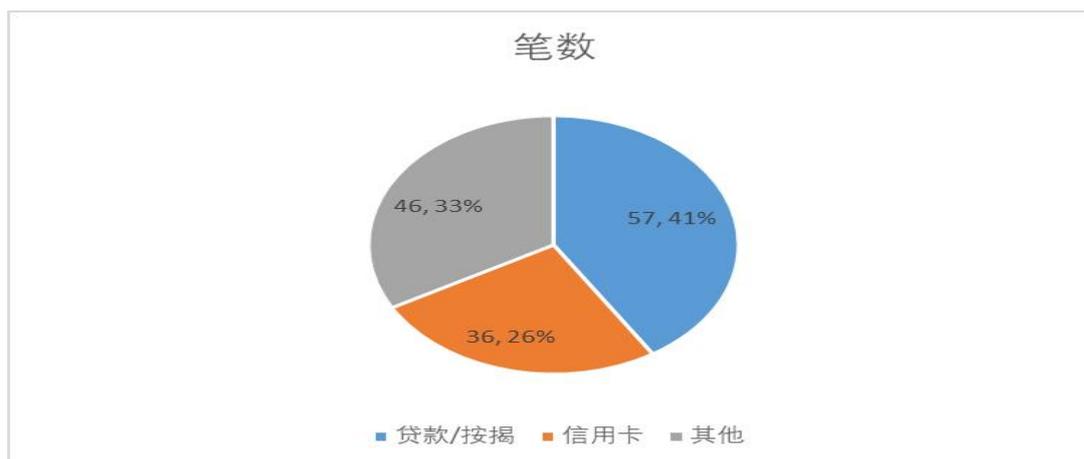
1. **投诉数量：**2022 年全年接获投诉 139 笔，月均受理量为 11.6 笔。3 月份因我行拒绝客户不合理的减免息费要求等原因，导致投诉多达 23 笔（其中同一客户当月 12 笔）。



2. **投诉来源渠道**：2022 年我行接获监管转办投诉较多，共 69 笔，在全年投诉笔数中占比接近 50%。

年份	银保监局	人民银行	银行渠道	总计
2022 年	64	5	70	139
2021 年	62	5	105	172

3. **投诉涉及业务**：业务分类中，贷款、信用卡业务为 2022 年的高频投诉点（占全部投诉笔数 67%）。贷款投诉主要受疫情影响，还款违约金、贷款利率等成为投诉焦点；信用卡业务投诉焦点在于息费减免及疫情影响还款能力下降等。



4. **投诉条线及判定：**2022 年投诉个案中 133 笔为个金业务，6 笔为企金业务。全年投诉个案 4 笔判定成立，均为个人业务投诉。虽然企金业务投诉笔数仅为个位数，但由于企业客户的贡献度和影响范围较个人客户相对要高，因而提请分支机构应予以重点关注，妥善应对。
5. **投诉涉及单位（以分行为单位）：**2022 年，被投诉较多的分行为：深圳分行 31 笔、上海分行 26 笔、广州分行 23 笔、杭州分行 11 笔，其他机构被投诉笔数均为 10 笔及以下。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. 投诉业务集中性高。针对提前还款的投诉，应规范申请条款，加强信息披露，优化业务流程，进而提升客户体验。
2. 人员技能引发投诉。基于业务增长及员工更替等因素，全辖分支机构人员的业务技能应与时俱进，不断更新，以适

应业务发展要求和服务品质提升的需求。

3. 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、征信报送、监管账户资金、反洗钱审查等均有投诉发生，今后应进一步强化相关规则的宣导，做到功夫下在前头。

四、下一步工作提示

1. **加强投诉首问负责。**近年来投诉个案复杂度越来越高，客户自我维权意识愈发强烈。我行将持续督促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，共同落实好相关工作。
2. **坚守投诉处理原则。**面对疫情影响带来的持卡人无法按时偿还信用卡欠款，与银行协商调整分期还款或减免息费等无法达成一致而引发投诉；以及消费者对银行按规定上报征信逾期记录存在争议等情况，要在客观准确理解应用监管机构应对疫情而出台的各项政策的前提下，合理解决与客户之间的争议。
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，已在新修订的《南商中国客户投诉处理工作指引》中重检完善了关于推动纠纷多元化处理的相关规定和流程等。
4. **提升智能消保管控。**全面贯彻落实“以客户为中心”的发

展理念，着力在智能化消保管控、投诉管理等方面实现突破；进一步利用科技手段强化投诉管理，为金融消费者权益保驾护航。