

# 南洋商业银行（中国）有限公司

## 2023 年度消费投诉工作报告

### 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，进一步提升投诉管理的精细化水平。

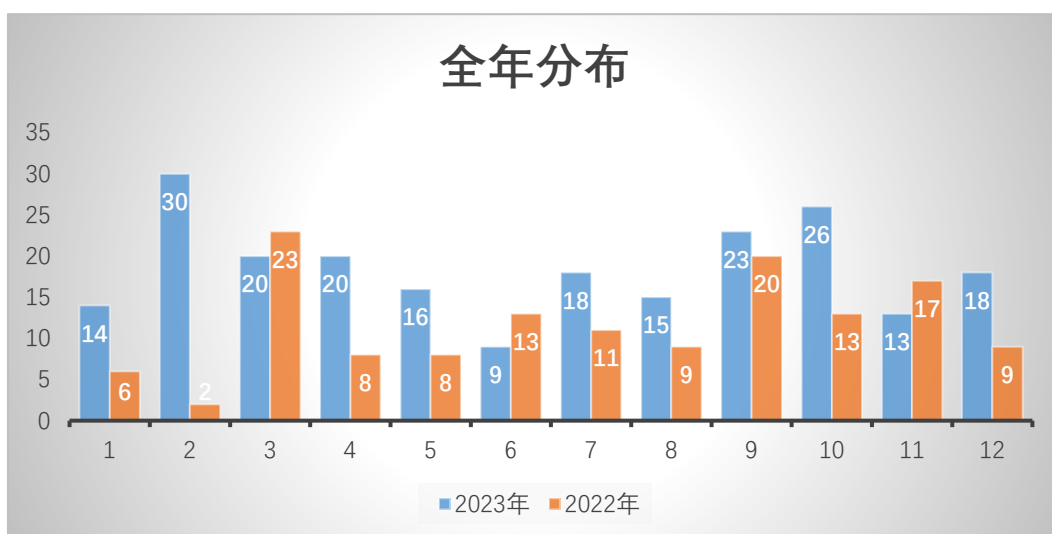
2023 年，我行通过各类投诉渠道共接收投诉个案 222 笔，办结客户投诉 222 笔，全部个案均已处理完结，其中 10 笔投诉评定成立，其余 212 笔投诉不成立。与 2022 年同期情况比较，投诉总量增加 83 笔，增长 59.7%（年内集中提前还贷潮以及受房贷政策调整影响等引发的投诉较多）。

对于接到的每笔投诉，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。2023 年客户主动撤销个案 21 笔，占总投诉量 9.5%。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，部分网点可实现当日回应客户，还结合投诉个案情况发布了相关风险提示。

## 二、 投诉具体情况分析

1. **投诉数量**：2023 年全年接获投诉 222 笔，月均受理量为 18.5 笔。

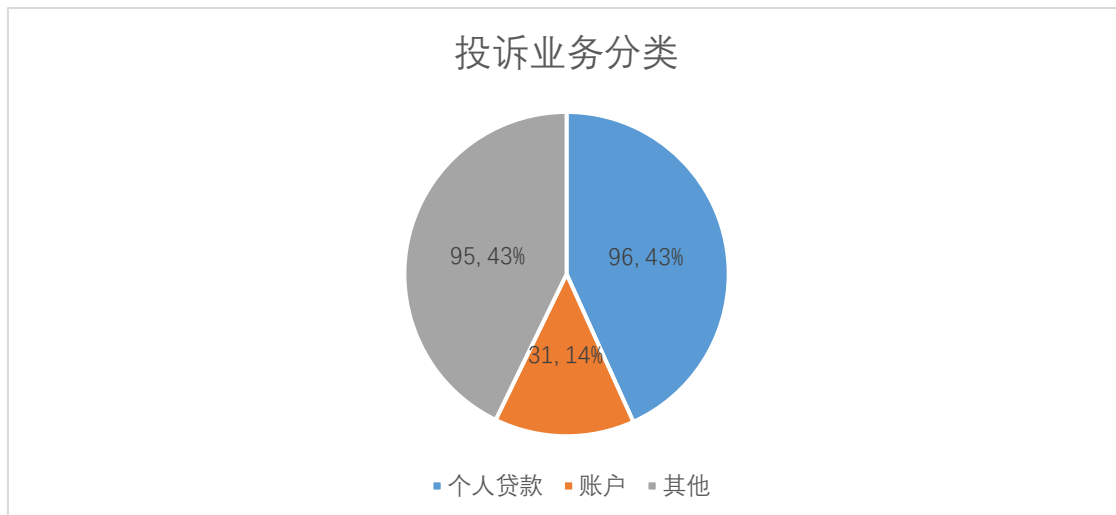
2 月份因我行婉拒客户不合理的提前还款要求等原因，导致投诉达 30 笔（含同一客户 5 笔）。



2. **投诉来源渠道**：2023 年我行接获监管转办投诉 99 笔，在总笔数中占 44.6%。

年份	金监局	人民银行	银行渠道	总计
2023 年	85	14	123	222
2022 年	64	5	70	139

3. **投诉涉及业务**：业务分类中，贷款、账户类业务为 2023 年的高频投诉点（笔数占 57%）。贷款投诉主要受到房贷政策调整影响，提前还款、贷款利率调整、收取违约金等成为投诉焦点。账户类投诉焦点在于我行履行法定义务拒绝开户以及账户管控引发客户不满而投诉等。



4. **投诉条线及判定：**2023 年投诉个案 222 笔中 210 笔为个金业务，12 笔为企金业务。全年投诉个案 10 笔（其中：9 笔个人业务、1 笔企金业务）判定成立。虽然企金业务投诉笔数不多，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，因而请分支机构予以重点关注和妥善应对。

5. **投诉涉及单位（以分行为单位）：**2023 年，被投诉较多的分行为：深圳分行 53 笔、杭州分行 50 笔、上海分行 28 笔，其他机构被投诉笔数均为 20 笔（含）以下。总体来看，分行被投诉笔数基本与其业务规模呈正相关关系。

### 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，主要反映在还款时间、违约金收取等方面，应规范申请条款，加强信息披露，从而有效提升客户体验。
2. 因银行管理制度、业务规则与流程引发的投诉较多，如执行贷款

利率调整、开户要求、反洗钱审查等，今后应进一步强化规则宣导，有效保障消费者的知情权。

3. 人员技能引发投诉较多。随着线上渠道应用的不断扩展，渠道及功能日益增多，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。
4. 业务衔接有进一步提升的空间。基于业务增长及员工更替等因素，本行工作人员应增强服务意识，及时做好工作交接并通知客户，以便客户有问题时第一时间能联系到客户经理，提升客户体验。

#### 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。一些个案涉及总分行多部门、甚至不同网点需共同处理，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，及时联动落实处理。
2. **坚守投诉处理原则。**因应监管要求，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等情况，严把开户“反洗钱”关口，分行在处理投诉时应耐心安抚客户，但同时需明确本行立场即监管政策红线不容逾越。面对因国家政策调整带来的消费者不满我行提前还款时间、收取违约金和贷款利率调整等无法达成一致而引发的投诉，要在客观准确理解应用国家出台的各项政策前提下，合理解决与客户之间的争议。
3. **推动纠纷多元化处理。**本行积极推动多元化金融纠纷处理，对于

一些复杂个案可申请第三方介入，谨守“能调尽调”原则，对于重复投诉个案应尽可能化解在网点一线，减少矛盾升级，本年度推动多元化解纠纷一件，有效提高了客户的满意度。

**4. 提升智能消保管控。**全面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。