

2025 年度南商中国消费投诉工作报告

一、 投诉总体情况概述

为有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。

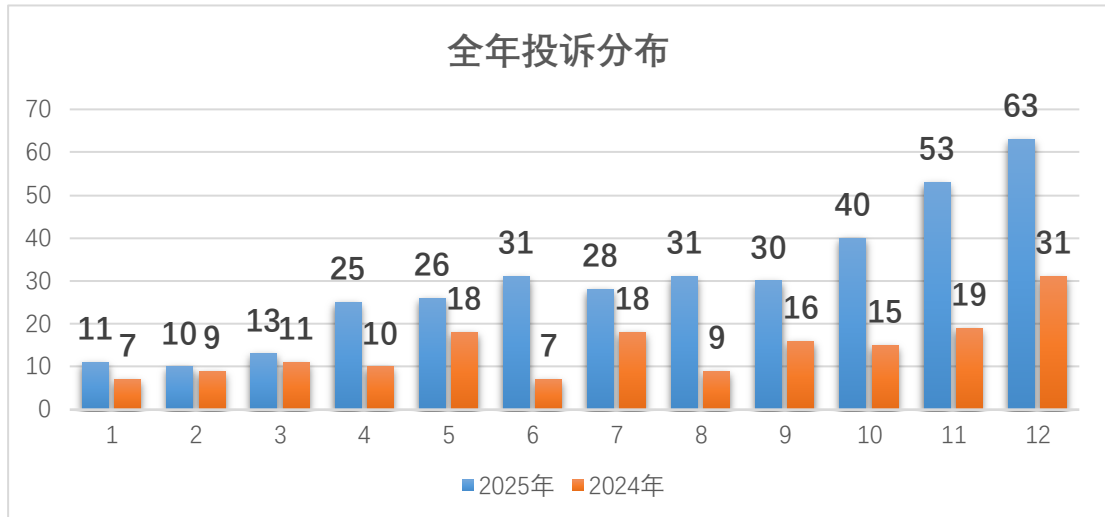
2025 年我行通过各类投诉渠道，共接收投诉个案 361 笔（全口径统计，其中含 172 笔互联网贷款投诉，上年度互联网贷款投诉为 5 笔）。办结客户投诉 361 件，全部个案均已处理完结，其中 1 笔投诉评定成立，其余 360 笔投诉均不成立。通过多措并举，年度内虽传统业务投诉较上年总量 170 笔略增 19 笔，但传统投诉客户人数较往年有一定减少。

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，针对客户的问题制定解决方案，做好客户沟通工作。2025 年客户主动撤销个案 17 笔，占比 4.7%。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。

2025 年，我行投诉统筹部门认真落实监管机构对投诉处理的相关要求。对于重点投诉件，我行已建立纠纷化解一把手包案责任机制，确保治理力度和深度都到位。对于投诉增长速度快的业务品种，专题研究和分门别类召开专门会议研究解决。同时，结合我行投诉个案情况对共 5 项业务流程及系统完成溯源优化建议。通过溯源优化，我行优化相关系统功能 3 项，优化制度事项 2 项，有效提升了客户体验。通过总分行联动和加强沟通协调，有效提高了投诉处理效率，投诉个案处理时长有所压减。

二、 投诉具体情况分析

1. 投诉数量：2025 年全年接获投诉 361 笔，月均受理量 30 笔。12 月份因拒绝客户不合理的诉求，投诉多达 63 笔（其中，互联网贷款类投诉高达 36 笔）。



2. 投诉来源渠道：2025 年我行接获监管转办投诉共 129 笔，占比 36%。

年份	金融监管局	人民银行	银行渠道	其他渠道	总计
2025 年	129	13	68	151	361
2024 年	60	3	89	18	170

3. 投诉涉及业务：业务分类中，互联网贷款、账户、贷款业务为 2025 年的高频投诉点（占全部投诉笔数 85%）。互联网贷款投诉焦点在于因“贷款逾期上报征信”和“催收”等引发投诉。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。贷款投诉主要受“房贷政策调整导致提前还款时间”和“贷款逾期后重组方案”等成为客户投诉点。

2025 年投诉数据		
类别	笔数	占比%
互联网贷款	172	48
账户	79	22
贷款	56	16
理财	12	3
信用卡	11	3
员工服务	10	3
支付结算	8	2

其他	8	2
见证开户	5	1
合计	361	100

4.投诉条线及判定：2025 年投诉个案中 353 笔为个金业务，8 笔为企金业务。全年投诉个案 1 笔判定成立，为个人业务投诉。

5.投诉涉及单位（以分行为单位）：2025 年，被投诉较多的分行为：重庆分行 161 笔（均为互联网贷款投诉）、合肥分行 41 笔、深圳分行 37 笔、杭州分行 19 笔、青岛分行 19 笔、北京分行 17 笔、成都分行 15 笔、上海分行 14 笔、广州分行 11 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其业务类型和业务规模相关联。

三、投诉反映问题及改善建议

1、业务结构风险高度集中。互联网贷款成最大投诉点，占投诉总量的 48%。账户管理（22%）因网点落实反洗钱、反诈政策等监管要求引发投诉较多。今后，在贷后管理优化上，容时容差政策的落实及中国人民银行一次性信用修复政策的实施，将有效助力部分客户的信用修复和征信优化，有助于减少部分个人征信类的投诉等。

2、渠道与地域风险明显。“监管转办”和“其他渠道”的投诉量 2025 年增速较快，客户通过第三方机构等外部渠道投诉较多。重庆分行、合肥分行投诉量居高不下，与当地业务类型侧重等因素密切相关。建议优化手机银行、微信公众号的投诉入口，并对客户投诉量增长较多的区域进行提前预警。与此同时，与投诉多发分行定期不定期沟通协调，对典型案例进行剖析复盘，研讨改进措施等。

3、重复投诉多发。2025 年共 99 笔重复投诉，涉及 45 户客户。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，避免矛盾纠纷激化等。

四、下一步工作提示

1、深化源头治理，强化首诉责任与闭环管理

压实首诉责任：严格落实首次接待网点/人员的处置主体责任，确保客户诉求得到及时响应和初步有效解决，从源头上减少问题升级和重复投诉。

落实管理层介入：推行行长（或指定高管）定期接诉机制，提升重大、疑难投诉的处置层级和解决效率，确保方案切实可行。

建立复盘提升机制：定期组织高投诉率分行召开投诉分析会，深入剖析典型案例，提炼共性问题，优化解决方案与流程，推动经验共享，实现“解决一个、预防一类”的治理目标。

2、加强监管协同与信息互通

与属地金融监管部门保持常态化、高效的沟通机制，主动、及时通报重大、敏感投诉情况及处置进展，确保信息对称。

积极借助监管指导，协同研判风险，妥善处理客户诉求，有效防范矛盾升级和声誉风险。

3、构建多元化纠纷解决机制，提升化解效能

坚持“应调尽调”原则：大力推动金融纠纷调解机制的应用，将调解作为化解矛盾的重要优先途径。

强化基层化解能力：着力将纠纷化解在客户接触的网点第一线，提升一线人员的沟通技巧和问题解决能力。

灵活运用化解工具：对于适宜的小额纠纷，探索运用快速赔付机制；对于复杂疑难案件，积极引入公正的第三方专业调解机构介入，力求公平、高效地解决客户合理诉求，提升整体投诉化解率和客户满意度。

4. 提升智能消保管控

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。建议搭建投诉风险数据系统，实时监控各区域、各产品的投诉数量、投诉率，触发预警阈值时自动推送至责任部门，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。