

2020 年度金融消费者投诉分析报告

2020 年，我行牢固树立“以人民为中心”理念，持续高度重视做好投诉处理工作，通过畅通投诉渠道、优化投诉机制、加强投诉分析，着力提升投诉受理、处理质效。全年共收到 29771 笔投诉（含总行本级、信用卡中心及各分行全渠道、全口径投诉类、意见类工单），投诉主要情况如下：

一、从消费者投诉区域分布来看，我行信用卡业务投诉主要集中在广东、江苏、山东等地区，其他业务投诉主要集中在北京、江苏、天津、湖北等地区。

二、从消费者业务办理渠道来看，前台业务渠道投诉¹占比 48%，中、后台业务渠道投诉²占比 52%。

三、从消费者投诉业务类别来看，银行卡业务（含借记卡和信用卡）投诉占比为 47%，债务催收业务投诉占比为 27%，贷款业务投诉占比为 12%，支付结算业务投诉占比为 5%，自营理财投诉占比为 2%，银行代理业务、人民币储蓄、外汇、人民币管理等其他业务投诉占比 7%。

四、从消费者投诉原因来看，在制度、业务规则与流程方面出现的投诉占比 31%，在债务催收方面出现的投诉占比 29%，在服务方面出现的投诉占比 28%，在服务设施、设备、业务系统方面出现的投诉占比 5%，

¹ 前台业务渠道投诉指消费者表述通过银行前端（如：营业现场、自助机具、电子渠道、第三方渠道等）进行咨询或办理业务发生的投诉。

² 中、后台业务渠道投诉指消费者表述对银行的产品设计、业务规则等方面进行的投诉。

在营销方式和手段等其他方面出现的投诉占比 7%。

针对以上投诉情况，我行始终坚持以客户为中心，严格落实投诉处理主体责任，对消费者投诉做到及时响应、处理、反馈，每笔投诉均按照监管部门规定程序和时限办结，并坚持以“依法、明理、共情、高效”为原则，积极妥善解决消费者各类诉求，努力为消费者提供更好的服务。

今后，我行将继续认真做好消费者投诉，把消费者投诉作为改进业务及服务的宝贵信息来源，注重投诉问题分析和溯源整改。同时，以监管工作要求为指导，坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解的原则开展投诉处理工作，通过进一步健全投诉管理相关工作制度、畅通投诉渠道、加强投诉管理信息系统建设、规范投诉处理流程和管理、强化投诉分析、完善溯源整改机制、加强第三方机构合作业务投诉的管理等，不断提升服务水平，竭诚为金融消费者提供更优质的服务。