

# 浙商银行 2021 年客户投诉分析报告

## 一、2021 年投诉总体情况

(一) 客户投诉受理量呈上升态势。2021 年，本行纳入客户投诉管理的工单进一步扩大，全年共受理客户投诉 16297 笔。一季度受理客户投诉 1922 笔，第二季度受理客户投诉 2551 笔，第三季度受理客户投诉 3393 笔，第四季度受理客户投诉 8431 笔。

(二) 投诉分布呈现类型集中的特点。从业务分布来看，客户投诉集中于信用卡（58.2%）和个人贷款（10.7%）。从原因分布来看，引发客户投诉的主要原因是服务流程或系统（81.4%）、服务态度及服务水平（14.5%）。

(三) 投诉办结情况较好。2021 年，本行受理的 16297 笔客户投诉均已办结，办结率为 100%。其中，处理结果为满意的投诉 5322 笔，无异议 1427 笔，未予评价的 9052 笔，投诉满意度占比 97%，不满意 496 笔，占比 3%。

## 二、客户投诉具体构成

### (一) 投诉业务领域分布

2021 年，本行受理的 16297 笔客户投诉中，信用卡投诉 9485 笔，占比 58.2%；个人贷款投诉 1747 笔，占比 10.7%。此外还包括电子银行 1179 笔，存款业务 723 笔，银行理财业务 429 笔，转账汇兑 189 笔，其他代理业务 77 笔，代理基金 59 笔，服务设施及环境 38 笔，外汇黄金业务 38 笔，

代理保险 5 笔，其他业务 2328 笔。

### 1. 信用卡业务

信用卡投诉主要集中于以下方面：信用卡使用和还款，6304 笔，占比 66.5%；债务催收 1664 笔，占比 17.5%；此外，其他较常发投诉类型还包括信用卡个人信息信息 303 笔，信用卡申请、开卡及换卡 307 笔，信用卡挂失及注销 275 笔，信用卡账单服务 151 笔，信用卡其他 230 笔。

其中，“信用卡使用和还款”主要为部分客户希望申请减免其个人信用卡账单，部分客户对本行调整其信用卡额度有异议，部分客户因未及时还款导致逾期，申请调整其逾期征信记录等问题；“债务催收类”主要为客户对第三方催收机构的催收方式和催收手段存有异议。

### 2. 个人贷款业务

个人贷款投诉主要集中于个人生产经营性贷款 611 笔，占比 35.0%；其他消费贷款 470 笔，占比 26.9%；个人住房贷款 467 笔，占比 26.7%；其他类贷款 147 笔，占比 8.4%；此外，其他较常发投诉类型还包括贷款债务催收 29 笔。

## （二）投诉原因分布

从引发投诉的原因来看，认为服务流程或系统存在不足的投诉 13274 笔，占比 81.4%；认为服务态度及服务水平欠佳的投诉 2368 笔，占比 14.5%。此外，因对服务收费不满引起的投诉 133 笔，认为服务设限的投诉 24 笔，认为信息披

露不足的投诉 168 笔，认为虚假宣传的投诉 2 笔，其他原因引起的投诉 328 笔。其他原因包括客户未理解信用卡提前还款计息规则、客户操作失误、手机号码错误申请更正等。

### （三）投诉渠道分布

从投诉的渠道分布来看，本行投诉主要分布于电话、网络、书面、其他、现场共五个渠道，其中电话投诉 16204 笔，占比 99.4%；网络 46 笔，占比 0.3%；书面 28 笔，占比 0.2%；其他 13 笔；现场 6 笔；

### （四）投诉层级分布

从投诉机构层级分布来看，涉及总行处理的投诉共有 13210 笔（主要为信用卡业务投诉，该类投诉由总行集中处理），占比 81.06%。涉及分行的投诉共有 3087 笔，占比 18.94%。其中，收到较多投诉的分行分别是杭州分行 484 笔，深圳分行 218 笔，重庆分行 209 笔。



### 三、监管转办投诉情况

2021年，本行切实落实监管投诉督查要求，行领导靠前指挥，各部门协同配合，总分支行统一行动，落实责任，分类施策，多管齐下，不断优化业务和产品流程，切实提高客户服务水平，持续加强合规催收管理等，实质性减少重复投诉和投诉升级。从监管三季度投诉通报来看（截止报告日，监管尚未公布第四季度投诉数据），本行监管转办投诉总量排名位列股份制银行第12位，同比减少36.4%，投诉总量同比降幅位列股份制银行第三位；其中信用卡业务投诉量排名位列股份制银行第11位，同比减少47.5%，信用卡业务投诉量同比降幅位列股份制银行第二位，投诉压降工作成效显著。

2021年，全行共受理监管转办投诉1149笔，占客户投诉总量的7.05%。其中，总行受理转办投诉758笔，占比4.65%；分行受理391笔，占比2.40%。

从涉及的业务品种来看，监管转办投诉高度集中于信用卡、存款业务和个人贷款业务。其中，信用卡投诉720笔，占比62.6%；存款业务170笔，占比14.7%；个人贷款投诉158笔，占比13.7%。此外，还包括其他55笔，银行理财27笔，电子银行业务10笔，服务设施及换将3笔，其他代理业务3笔，代理保险1笔，代理基金1笔，转账汇兑1笔。

信用卡监管转办投诉主要集中于信用卡使用和还款

(625 笔, 占比 86.80%)、信用卡债务催收(28 笔, 占比 38.89%)、信用卡账单服务(19 笔, 占比 2.64%)等三方面, 主要原因为部分逾期客户的无理诉求在无法得到本行满足的情况下转向监管投诉。

#### **四、投诉管理工作中存在的困难和问题**

##### **(一) 职业投诉应引起关注**

本行监测发现, 后疫情时期, 以“反催收联盟”为代表的职业投诉团队疑似怂恿大量借款人以“疫情期间丢失工作、长期居家隔离”“疫情原因经济困难”为由, 要求银行减免利息或延期还款。个别反催收联盟甚至已经形成一整套“操作指引”向持卡人出售, 按利息减免金额的 30%收费, 造成投诉量上升及投诉处理难度加大。

##### **(二) 银行无责投诉占比较高**

统计数据显示, 2021 年本行受理的 16297 笔客户投诉中, 仅有 27 笔有责投诉。部分客户利用信访、监管等投诉程序对同一事项进行重复投诉, 缠访事件增加, 且无合理原由者居多(如部分高风险客户投诉本行降额管控、部分逾期客户不实反映本行不当催收), 造成投诉处理工作的难度加大, 投诉管理资源被占用。

#### **五、下一步工作措施**

2022 年, 本行将进一步提高消保工作政治站位, 坚持以人民为中心、以客户为中心, 全面落实消保主体责任, 积极

稳妥化解矛盾纠纷，切实履行消费者权益保护的责任和义务。

（一）重视投诉处理，控制投诉增量。一是针对投诉集中的信用卡领域，积极落实政策要求，对符合国家优惠政策和本行相关政策的将快速响应，及时解决。二是制定并完善分层客户应对规则，丰富协商还款手段，切实提高首诉处理成功率，有效压降投诉量。三是积极推动金融纠纷多元化解机制，通过各地调解协会、消保委等非诉第三方组织化解金融消费者争议。

（二）加强业务管理，减少投诉发生。深入分析信用卡、个人贷款业务两大投诉痛点，加强源头治理，做好产品设计、业务开展、事后监督等全流程管控。优化信用卡客户结构，加强办卡准入、授信审查、额度管控等环节的管理，将信贷资源向优质客群倾斜。加强个人贷款业务客户经理队伍建设，提高服务水平；优化放款、还款流程，提升客户体验；在营销阶段充分向客户解释权利义务、业务规则、收费事宜及提前还款等事项，强化风险提示。

（三）规范外部合作，减少平台纠纷。进一步加强第三方机构管理，提升外部合作类业务的合规性。一是针对部分客户反映的车贷、联贷、合作贷业务领域的纠纷，着力梳理本行外部合作业务，明确本行与第三方机构的职责范围，定期检查第三方机构履约情况，在第三方准入环节约定退出机制，对于涉嫌侵害消费者权益，或存在异常风险的，立即暂

停或终止合作；二是针对部分客户反映的不当催收情况，加强外包催收环节管理，加大对催收人员沟通技巧的培训力度，规范对客催收流程。

（四）聚焦重点领域，做好应对防范。高度关注投诉重点、重点领域，认真研究同业及本行典型案例，梳理处理要点，及时提示业务条线检视本行相关业务、产品及系统，优化产品和服务，防范类似事件发生。

（五）强化培训教育，提升处理能力。围绕监管要求和本行投诉管理办法，结合本行工作实际，持续开展个人业务专题培训和投诉处理技能培训，全面提升总行相关部门、各分支机构的投诉管理能力和本行员工的投诉处理技能。