

浙商银行 2021 年客户投诉分析报告

一、2021 年投诉总体情况

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 17662 笔。一季度受理客户投诉 1922 笔，二季度受理客户投诉 2551 笔，三季度受理客户投诉 3393 笔，四季度受理客户投诉 9796 笔。

从业务分布来看，客户投诉集中于信用卡（57.04%）和个人贷款（10.54%）。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（80.85%）、服务态度及服务水平（15.71%）。

2021 年，本行受理的 17662 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 17141 笔（含无异议 1477 笔），占比 97.1%，不满意 521 笔，占比 2.9%。

二、客户投诉的具体构成

（一）投诉业务领域

2021 年，本行受理的 17662 笔客户投诉中，信用卡投诉 10076 笔，占比 57.05%；个人贷款投诉 1861 笔，占比 10.54%。此外，还包括电子银行 1249 笔，存款业务 815 笔，银行理财业务 476 笔，转账汇兑 205 笔，其他代理业务 79 笔，代理基金 63 笔，服务设施及环境 39 笔，外汇黄金业务 39 笔，代理保险 5 笔，其他业务 2755 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，6734 笔，占比 66.83%；债务催收 1706 笔，占比 16.93%。此外，还包括信用卡征信信息 328 笔，信用卡申请、开卡及换卡 339 笔，信用卡挂失及注销 291 笔，信用卡账单服务 166 笔，信用卡其他问题 231 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息费，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以下方面：个人生产经营性贷款 636 笔，占比 34.18%；消费贷款 502 笔，占比 26.97%；个人住房贷款 493 笔，占比 26.49%；其他贷款 161 笔，占比 8.65%。

（二）投诉原因分析

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 14280 笔，占比 80.85%；认为服务态度及服务水平欠佳的投诉 2680 笔，占比 15.17%。此外，因对服务收费不满引起的投诉 141 笔，认为服务设限的投诉 25 笔，认为信息披露不足的投诉 185 笔，认为虚假宣传的投诉 3 笔，其他原

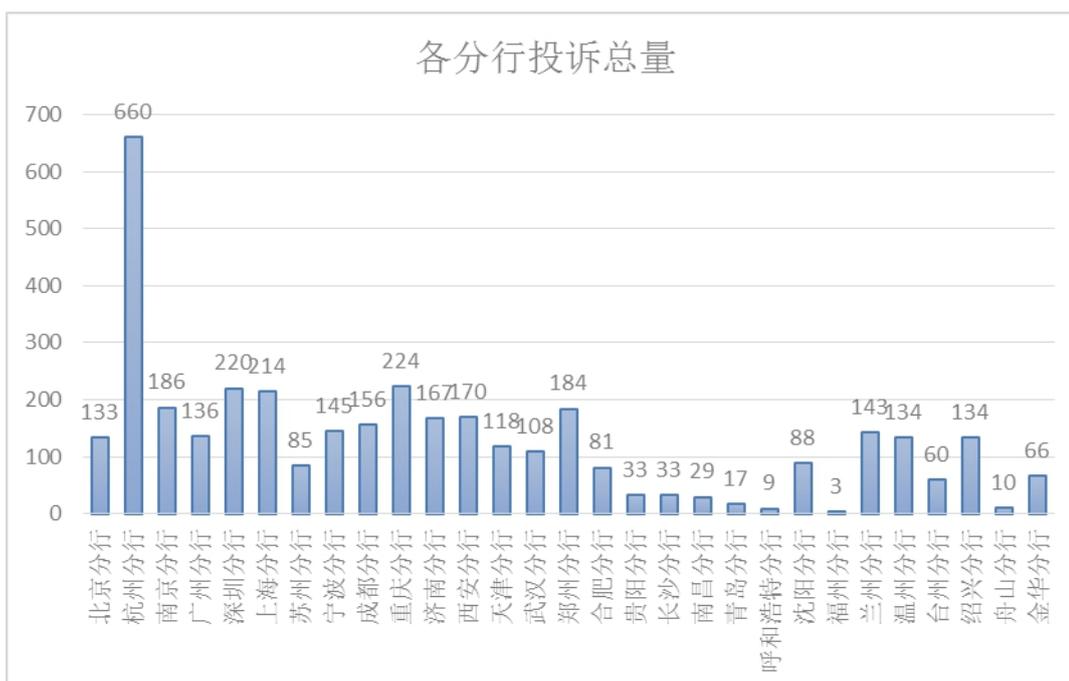
因引起的投诉 348 笔。其他原因包括合同条款、营业秩序、业务操作及效率等。

（三）投诉渠道情况

从投诉的渠道分布来看，本行投诉主要通过以下五类渠道发生：电话、网络、书面、现场和其他。其中，电话投诉 17568 笔，占比 99.46%；网络投诉 46 笔，占比 0.26%；书面投诉 29 笔，占比 0.16%；现场 6 笔，占比 0.03%。

（四）投诉层级情况

从投诉机构层级分布来看，涉及总行处理的投诉共有 14186 笔（主要为信用卡业务投诉，该类投诉由总行集中处理），占比 80.32%。涉及分行的投诉共有 3476 笔，占比 19.68%。其中，投诉发生量较多的分行为：杭州分行 660 笔，重庆分行 224 笔，深圳分行 220 笔。



三、监管转办投诉情况

（一）总体情况

2021年，本行共受理银保监会及其派出机构（以下简称“银保监”）转办投诉1063笔，已办结投诉1063笔，办结率100%。其中总行受理银保监会转办投诉771笔，分行受理银保监会派出机构转办投诉292笔。处理结果为满意的投诉262笔，无异议503笔，满意度为71.97%。银保监转办投诉涉及最多的业务领域为信用卡，共受理694笔，占比65.29%。

（二）同业对比

2021年，本行高度重视投诉管理，行领导靠前指挥，各部门协同配合，总分支行统一行动，不断优化业务和产品流程，切实提高客户服务水平，按双周监测转办投诉趋势，实质性减少重复投诉和投诉升级。2021年，在整体银行业投诉量持续上升的大背景下，本行受理银保监转办投诉总量与去年持平，其中信用卡业务投诉量同比下降22.11%。从2021年银保监会前三季度投诉通报（截至报告日，第四季度投诉通报尚未发布）来看，本行银保监转办投诉总量及信用卡业务投诉量持续保持股份制银行最低水平之一，投诉压降工作成效显著。

（三）具体构成

2021年，本行受理的1063笔银保监转办投诉中，信用卡投诉694笔，占比65.29%；个人贷款投诉154笔，占比

14.49%；存款业务投诉 147 笔，占比 13.83%；银行理财业务 18 笔，占比 1.69%。此外还包括电子银行 7 笔，转账汇兑 3 笔，服务设施及环境 2 笔，代理保险 1 笔，代理基金 1 笔，其他代理业务 1 笔，其他业务（包括网点基础服务、公司业务等）投诉 35 笔。

694 笔信用卡投诉，从投诉原因及诉求看，主要为：涉及协商还款 472 笔，占比 68.01%；涉及息费争议 72 笔，10.37%；涉及征信 39 笔，占比 5.62%；对降额不满 36 笔，占比 5.19%；涉及催收 30 笔，占比 4.32%。

154 笔个人贷款投诉，从具体业务领域看，主要为：涉及消费贷款 68 笔，占比 44.16%；个人生产经营性贷款 58 笔，占比 37.66%；个人住房贷款 28 笔，占比 18.18%。从投诉原因及诉求看，涉及协商还款 49 笔，占比 31.82%；涉及征信 23 笔，占比 14.94%；涉及息费争议 17 笔，占比 11.04%。

147 笔存款业务投诉，从具体业务领域看，主要为 140 笔涉及增利加（主要关于增利加解约），占比 95.24%；其他涉及存款业务办理等投诉 7 笔，占比 4.76%。

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17662笔客户投诉中，截止11月，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）源头治理，加强产品服务质量

加强消保工作事前、事中、事后全流程管控，聚焦产品设计、准入环节，优化客户结构，将信贷资源向优质客群倾斜，加强信用卡授信审查、额度管控等环节管理，充分发挥消保审查作用；加强个人贷款业务客户经理队伍建设，提高服务水平，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，优化放款、还款流程，

提升客户体验，切实保护消费者的合法权益，减少矛盾纠纷的产生。

（二）抓好重点，加强重点投诉的应急处置，不断提高投诉管理水平

前瞻性开展重点潜在投诉排查工作，主动预防和化解潜在矛盾，减少投诉发生，高度重视重大投诉的应急处置工作，持续做好“增利加”投诉人的安抚工作，妥善应对“增利加”的举报、诉讼事宜。注重客户投诉流程改进和系统优化，加强投诉处理的内部沟通协调、信息共享、协同处理。

（三）规范合作，减少平台业务引发客户纠纷

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。督促业务部门将消费者权益保护要求纳入合作机构管理制度，在准入环节体现消费者权益保护要求，在合作协议中明确约定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，严格约束合作方的行为，明确规定违反消费者权益保护要求的机构将被予以清退，列入合作机构黑名单。对合作机构做出的与本机构相关活动进行监督，发现问题及时整改。对外包机构催收工作是否到位加强监督检查。

（四）问题导向，重点整治侵害消费者权益隐患

围绕个人类产品和服务的消保重点问题，聚焦典型案例以及内外部检查发现的消保问题，通过消保审查、投诉追溯、消保考核、监督检查、案例分析、工作提示、满意度调查等

多种方式，加强本行消费者知情权、财产安全权、自主选择权、公平交易权、信息安全权的保障程度，推动相关条线、分支机构做好问题发现、提前化解工作，消除侵害消费者权益的隐患。

（五）加强培训，提升纠纷多元化解工作质效

根据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。强化“能调尽调”意识，加强与监管机构、司法机关、调解组织等方面的沟通，采取有效措施提高调解质效。