

浙商银行 2024 年客户投诉分析报告

浙商银行坚持以人民为中心，持续践行金融工作的政治性和人民性，切实履行投诉处理主体责任，积极妥善化解矛盾纠纷，持续开展投诉分析与溯源整改工作，不断提升消费者权益保护工作质效。根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监会令〔2020〕第3号）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令〔2022〕第9号）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）等相关要求，将我行 2024 年客户投诉分析情况公示如下：

一、2024 年投诉总体情况

2024 年，我行全渠道共接收投诉 131562 笔，剔除重复投诉后（以下简称“剔重后”）为 87545 笔。

从投诉来源看，我行接收 95527 投诉 122996 笔，占比 93.49%；接收各类监管部门转办投诉 8566 笔，占比 6.51%。

从投诉业务类别看，银行卡业务、贷款业务、债务催收业务是客户投诉的主要领域。

表 1：投诉业务类别情况

类型	投诉数（笔）	类型	投诉数（笔）
银行卡	59200	银行代理业务	984
贷款	31212	自营理财	890
债务催收	20257	贵金属	875

支付结算	7364	人民币储蓄	709
个人金融信息	5392	外汇	260
其他	3363	国库	28
其他中间业务	1009	人民币管理	19

从投诉地区分布看（按机构辖区划分，不含总行机关¹），我行投诉量排名前五的地区分别是上海、杭州、重庆、北京、郑州。

表 2：投诉地区分布

序号	地区	投诉量	序号	地区	投诉量
1	上海	2100	19	武汉	368
2	杭州	2067	20	绍兴	317
3	重庆	1897	21	金华	258
4	北京	1411	22	合肥	251
5	郑州	1274	23	青岛	238
6	广州	1205	24	南昌	215
7	南京	1070	25	湖州	189
8	济南	975	26	嘉兴	186
9	成都	911	27	台州	166
10	西安	793	28	呼和浩特	118
11	深圳	789	29	贵阳	98
12	苏州	643	30	福州	70
13	沈阳	629	31	衢州	68
14	宁波	605	32	丽水	58
15	长沙	592	33	舟山	26
16	天津	536	34	太原	23
17	温州	504	35	南宁	23
18	兰州	466			

¹ 总行机关投诉数量为 110423 笔。

二、2024 年投诉管理重点举措

一是完善投诉管理机制流程，启动投诉管理办法及重大客户投诉应急预案等制度修订工作，进一步提升投诉考核指标的全面性和科学性。

二是畅通投诉接收新渠道，重点加强对 12378 监管热线“一键呼转”投诉和金融消费者保护服务平台投诉处理的资源保障。

三是强化溯源治理构建投诉压降新模式，持续加强投诉监测分析预警，建立投诉压降部门沟通磋商和重点情况通报机制，促进内部沟通、信息共享、联动处置，全力提升投诉首次化解率。

三、下一步工作措施

一是系统完善投诉管理机制流程，从制度建设到制度执行全面落实监管要求，加大投诉考核力度，完善投诉考核指标，充分发挥考核指挥棒作用。

二是着力加强自收投诉管理，进一步明确投诉处理履职规范，持续提升投诉分析的全面性和深入度。

三是持续推动投诉多元化解，推动分支机构通过调解等方式多元化解纠纷，降低投诉升级率。

四是加大投诉管理资源投入，持续加强消保队伍建设，保障人力资源投入，加强全员消保合规教育培训，提升员工投诉处理技能和消保意识。