

浙商银行 2025 年客户投诉分析报告

浙商银行坚持“以人民为中心”的价值取向，积极践行金融工作的政治性、人民性，切实履行投诉处理主体责任，以问题为导向深化诉源治理，妥善化解矛盾纠纷，不断提升消费者满意度。现将我行 2025 年客户投诉分析情况公示如下：

一、2025 年投诉受理情况

2025 年，我行通过 95527 服务热线、金融消费者保护服务平台、监管转办及其他渠道受理投诉共计 92,462 件¹，客户投诉受理率、办结率 100%。

从客户投诉区域分布来看，长三角地区受理投诉 85,486 件，环渤海地区受理投诉 2,000 件，中西部地区 3,788 件，珠三角及海西地区 1,188 件。从客户投诉业务类别来看，贷款及债务催收业务投诉占比 43.21%，银行卡业务投诉占比 39.70%，支付结算等其他类型业务投诉占比 17.09%。

二、2025 年投诉管理重点举措

一是优化客户投诉渠道。本行除设立专门投诉通道（如 95527 服务热线、网点投诉窗口、浙商银行 APP）外，还持续畅通金融消费者保护服务平台等投诉受理新渠道。

二是完善投诉管理机制。修订投诉管理办法，进一步明确回避处理、调查核实、处理时限等要求；完善投诉管理考

¹ 剔除重复投诉数据。

评指标，通过设定合理的激励约束机制，压实投诉处理主体责任。

三是持续深化诉源治理。建立投诉晾晒通报机制，对投诉增长较快的业务及时进行溯源整改；强化重点业务领域投诉治理，着力加强合作机构管理、催收行为管理；制定稳健合理的业务发展策略，持续优化业务结构与客户结构。

四是健全纠纷多元化解机制。充分发扬金融领域“枫桥经验”，推进“枫桥式”金融消保服务站建设；完善运用调解机制化解纠纷的基本规范，积极通过调解、和解等方式化解纠纷。

五是强化消保管理队伍建设。分层分类开展服务管理培训，覆盖全行消保专职人员及客户经理、客服坐席等客户服务人员，提升全员规范意识与服务能力。