

浙商银行 2023 年客户投诉分析报告

一、2023 年投诉总体情况

2023 年，本行全年共受理客户投诉 119169 笔。一季度受理客户投诉 30386 笔，第二季度受理客户投诉 30462 笔，第三季度受理客户投诉 29498 笔，第四季度受理客户投诉 28823 笔。

从业务分布来看，客户投诉集中于信用卡业务（40.7%）和贷款业务（28.4%）。从原因分布来看，引发客户投诉的主要原因是因管理制度、业务规则与流程引起的投诉（43.9%），因服务态度及服务质量引起的投诉（15.4%），因债务催收方式和手段引起的投诉（10.6%）。

2023 年，本行受理的 119169 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 108696 笔（含无异议），占比 91%，不满意的 10473 笔，占比 9%。

二、客户投诉的具体构成

（一）投诉业务领域分布

2023 年，本行受理的 119169 笔客户投诉中，银行卡投诉 56270 笔（其中，信用卡投诉 48544 笔，占投诉总量的 40.7%）；贷款投诉 33805 笔，占投诉总量的 28.4%。此外，还包括债务催收投诉 10986 笔，支付结算投诉 5324 笔，个人金融信息投诉 2378 笔，自管理财投诉 1493 笔，其他中间业务投诉 1076 笔，银行代理业务投诉 948 笔，人民币储蓄

投诉 584 笔，外汇投诉 406 笔，贵金属投诉 92 笔，人民币管理投诉 11 笔，其他投诉 5796 笔。

1. 信用卡业务

信用卡业务投诉主要集中在以下几个方面：信用卡使用和还款 34286 笔，占比 70.6%；信用卡申请、开卡及换卡 5361 笔，占比 11%。此外，还包括信用卡市场活动、积分及增值服务 3783 笔，信用卡挂失及注销 1783 笔，信用卡个人信息 1342 笔，信用卡账单服务 376 笔，信用卡盗刷 286 笔，其他投诉 1327 笔等。

其中，“信用卡使用和还款”主要为部分客户信用卡逾期后希望与本行协商还款或申请调整其逾期征信记录等问题；

“信用卡申请、开卡及换卡”相关投诉主要是部分客户对新申请信用卡、卡片到期后的续卡业务流程和审批情况进行询问或存在疑问。

2. 个人贷款业务

个人贷款投诉主要集中于以下方面：个人住房贷款 12660 笔，占比 37.5%；消费性贷款 10216 笔，占比 30.2%；个人生产经营性贷款 2867 笔，占比 8.5%；个人汽车消费贷款 1200 笔，占比 3.5%；其他贷款相关投诉 6862 笔，占比 20.3%。其中，个人住房贷款投诉主要是关于房贷提前还款需求。消费性贷款投诉主要集中在互联网贷款业务，包括协商还款方案、催收行为和规则、贷款息费异议和逾期影响征信

异议等。

（二）投诉原因分布

从引发投诉的原因来看，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 52316 笔，占比 43.9%；服务态度及服务 quality 引起的投诉 18365 笔，占比 15.4%；因债务催收方式和手段引起的投诉 12577 笔，占比 10.6%；因服务设施、设备、业务系统引起的投诉 11532 笔，占比 9.7%。此外，因信息披露引起的投诉 9713 笔，因定价收费引起的投诉 8632 笔，因消费者信息安全引起的投诉 1719 笔，因自主选择权引起的投诉 1413 笔，因消费者资金安全引起的投诉 1264 笔，因营销方式和手段引起的投诉 814 笔，因产品收益引起的投诉 618 笔，因合同条款引起的投诉 206 笔。

（三）投诉渠道分布

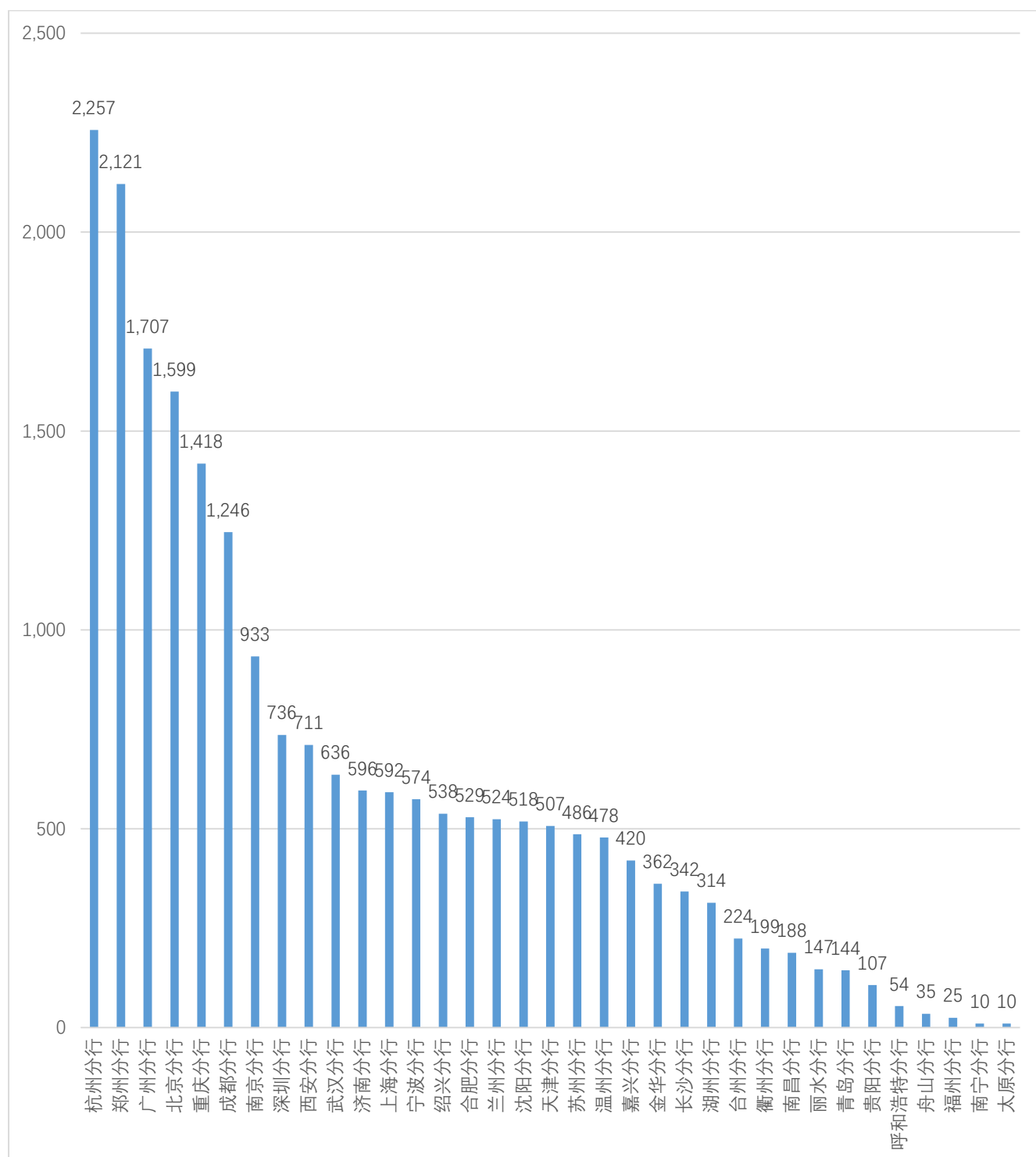
从投诉业务办理渠道来看，金融消费者通过本行前端（包括营业现场、自助机具、电子渠道等）进行咨询或办理业务发生的投诉共 49067 笔，占比 41.2%；金融消费者因为本行产品涉及、业务规则或进行风险管理等操作引发的投诉共 70102 笔，占比 58.8%。

从投诉来源来看，本行客服受理投诉 113468 笔，占比 95.2%；各渠道监管部门转办投诉 5701 笔，占比 4.8%。

（四）投诉层级分布

从投诉机构层级分布来看，涉及总行的投诉共有 97882

笔（主要为信用卡业务及涉及总行制度规则制定相关的投诉，该类投诉由总行集中处理），占比 82.1%。涉及分行的投诉共有 21287 笔，占比 17.9%。其中，投诉发生量较多的分行为：杭州分行 2257 笔，郑州分行 2121 笔，广州分行 1707 笔。



三、监管转办投诉情况

（一）总体情况

2023年，本行共受理国家金融监督管理总局及其派出机构（以下简称“监管总局”）转办投诉4947笔，已办结投诉4947笔，办结率100%。其中总行受理国家金融监督管理总局转办投诉2314笔，分行受理国家金融监督管理总局派出机构转办投诉2633笔。监管总局转办投诉涉及最多的业务领域为贷款业务，共受理2968笔，占比60%。

（二）同业对比

2023年，本行秉持“金融向善”理念，全行上下高度重视投诉工作，总行出台一系列举措指导基层机构开展矛盾纠纷化解，持续优化业务和产品流程，不断提高客户服务水平。随着本行业务规模和客户数量增长，加之房贷市场政策调整等外部因素影响，2023年本行受理监管总局转办投诉总量与去年同比增长明显。但根据监管总局金融消保局2023年银行业消费投诉情况通报显示，与同业相比，本行投诉总量较少，监管转办投诉总量等三项投诉指标处于较优水平。

（三）具体构成

2023年，本行受理的4947笔监管总局转办投诉中，贷款投诉2968笔，占比60%；信用卡投诉1193笔，占比24.1%；债务催收投诉225笔，占比4.5%；自管理财投诉86笔，占比1.7%；银行代理业务投诉57笔，占比1.2%。此外，还包

括借记卡投诉 50 笔，个人金融信息投诉 49 笔，人民币储蓄投诉 38 笔，支付结算投诉 25 笔，外汇投诉 5 笔，其他业务投诉 251 笔。

从 2968 笔贷款投诉具体业务领域看，消费贷款投诉 2200 笔，占比 74.1%；个人住房贷款投诉 582 笔，占比 19.6%；个人生产经营性贷款投诉 161 笔，占比 5.4%；个人汽车消费贷款投诉 25 笔，占比 0.9%。从投诉原因及诉求看，主要涉及互联网贷款催收行为和规则、协商还款、息费争议、房贷提前还款处理等。

从 1193 笔信用卡业务投诉原因看，信用卡使用和还款投诉 995 笔，占比 83.4%；信用卡申请、开卡及换卡投诉 78 笔，占比 6.5%；信用卡个人信用信息投诉 60 笔，占比 5%；信用卡活动、积分及增值服务投诉 25 笔，占比 2.1%；此外，还包括信用卡其他投诉 21 笔，信用卡账单服务投诉 10 笔，信用卡挂失及注销投诉 4 笔。主要投诉原因及诉求为协商还款、息费争议、逾期催收、卡片申请和续卡规则等。

四、投诉管理工作中存在的困难和问题

（一）重复投诉占用投诉处理资源

2023 年，部分客户利用信访机构、监管部门等投诉渠道对同一事项进行多次重复投诉。本行对此类重复投诉均会正常受理并向投诉人反馈处理结果。事实上，此类投诉本行一般为无责且已向投诉人作出解释，但投诉人仍旧会通过重复

投诉向本行施压，进而要求本行满足其不合理的诉求。无合理原因的重复投诉不但不利于问题的解决，还会造成投诉处理资源的浪费，客观上加大了本行投诉处理的难度。

（二）部分互联网贷款投诉处理难度较大

为持续提升金融服务质效，充分发挥互联网贷款在助力市场主体纾困、优化消费重点领域金融支持等方面的积极作用，本行互联网贷款规模及客户数持续增长。这部分贷款客群由互联网公司线上发掘，属于典型的“长尾客户”，经济实力和信用资质普遍偏弱，且易受疫情等外部经济环境影响，投诉诉求主要集中于“延、减、免”。此外，当前“代理投诉”等投诉黑灰产有所抬头，其对部分消费者进行所谓的“专业指导”并从中获取不正当利益，导致本行这类投诉的处理、压降难度增大。

五、下一步工作措施

2024年，本行将继续坚持“以人民为中心”的价值取向，进一步增强金融工作的政治性和人民性，切实履行金融机构投诉处理主体责任，积极稳妥化解矛盾纠纷，持续提升消费者权益保护工作质效。

（一）加强投诉工作机制和系统建设，提升投诉处理质效

本行将进一步践行新时代“枫桥经验”，完善领导包案、内部沟通、信息共享、协同处理等投诉管理机制流程，持续

推进纠纷多元化解机制建设，妥善处理疑难投诉。加快推进数智消保系统建设，科技赋能全行投诉管理工作，不断提升投诉管理智能化和精细化水平。

（二）强化事前审查和事后整改，从源头减少投诉发生

本行将强化产品或服务推向市场前的事前消保审查环节，重点关注可能引起客户投诉的关键环节和关键要素，筑牢投诉管理的“第一道防线”。充分利用客户投诉数据资源，写好投诉管理的“后半篇文章”，围绕客户意见焦点和纠纷矛盾突出点，加强投诉数据的分析挖掘，开展事后溯源整改，持续改进产品和服务。

（三）聚焦重点投诉领域和地区，分类施策压降投诉

本行将有效整合行内外各项资源，针对重点投诉领域和重点地区采取差异化的应对策略，做到有的放矢，对症下药。对互联网贷款业务等投诉热点业务，将持续规范合作机构的行为，明确约定合作机构在消费者权益保护方面的责任和义务，强化对合作机构在信息披露、定价收费、外包催收等方面的行为管控，尽力降低投诉量。

（四）开展内部培训，不断提升全员消保工作能力

本行将持续加强全员消保教育，采取形式多样的培训，使员工消费者权益保护意识内化于心，外化于行，并以此提升员工投诉处理技能和服务意识，努力解决客户碰到的各类问题和投诉，不断提升客户满意度。