

渤海银行 2022 年消费者投诉分析报告

渤海银行全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以党的二十大精神为指引，不断提高政治站位，坚持以人民为中心的发展思想，始终坚持党对金融消费者权益保护工作的绝对领导，始终凸显金融消费者权益保护工作的政治性、人民性；深刻领悟新时代下金融为民理念的新内涵，热忱回应人民群众对金融产品与服务的新需求。切实履行金融消费者投诉处理主体责任，坚持依法合规、便捷高效、多元化解、溯源整改、标本兼治原则；不断强化内部沟通协调、信息共享、协同处理工作机制；畅通投诉渠道，规范受理、处理投诉，多元化解金融纠纷；持续优化改进产品和服务，及时解决金融消费者关心关切问题，形成与人民群众之间的美好互动，营造公平公正的金融消费环境。擦亮国资国企服务品牌，在金融服务民生领域增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。现将本行 2022 年消费者投诉分析情况公示如下：

一、整体情况

2022 年，本行各渠道¹接收个人消费者投诉 11037²件，

¹ 包含监管转办投诉渠道及本行自行受理投诉渠道。

² 包含同一客户就同一问题的重复投诉。

企业投诉 343 件，投诉办结率为 100%，投诉回访满意率为 85.1%。（注：因各银行消费者投诉统计口径或有差异，本行投诉件数及相关指标暂不支持用于同业对比。）

二、投诉业务类型分析

（一）非信用卡业务

本行接收非信用卡投诉数量为 6319 件，占年度投诉总量的 57.3%，较上年增幅为 56.3%。其中，贷款（含债务催收）相关投诉数量为 2623 件，占比为 41.5%；个人金融信息相关投诉数量为 938 件，占比为 14.8%；自管理财相关投诉数量为 930 件，占比为 14.7%；借记卡相关投诉数量为 889 件，占比为 14.1%；支付结算相关投诉数量为 365 件，占比为 5.8%；银行代理业务相关投诉数量为 75 件，占比为 1.2%；其他（含储蓄、贵金属、外汇等）投诉数量为 499 件，占比为 7.9%。

（二）信用卡业务

本行接收信用卡投诉数量为 4718 件，占年度投诉总量的 42.7%，较上年增幅为 64.7%。其中，信用卡申请、使用、还款、活动相关投诉数量为 2657 件，占比为 56.3%；信用卡平台贷款（含其他消费贷、车贷等）相关投诉数量为 1302 件，占比为 27.6%；债务催收（含信用卡债务、消费贷款债务）相关投诉数量为 699 件，占比为 14.8%；信用卡其他（含呼叫服务、支付结算、个人金融信息等）投诉数量为 60 件，

占比为 1.3%。

三、投诉原因分析

（一）非信用卡业务

因管理制度、业务规则与流程原因引起的投诉数量为 3131 件，占比为 49.5%；因服务设施、设备、业务系统原因引起的投诉数量为 805 件，占比为 12.7%；因服务态度及服务质量原因引起的投诉数量为 661 件，占比为 10.5%；因产品收益原因引起的投诉数量为 426 件，占比为 6.7%；因消费者信息安全原因引起的投诉数量为 388 件，占比为 6.1%；因定价收费原因引起的投诉数量为 378 件，占比为 6.0%；因债务催收方式和手段原因引起的投诉数量为 210 件，占比为 3.3%；因信息披露、自主选择权、营销方式和手段、消费者资金安全、合同条款等原因引起的投诉数量为 320 件，占比为 5.1%。

（二）信用卡业务

因管理制度、业务规则与流程原因引起的投诉数量为 3545 件，占比为 75.1%；因债务催收方式和手段原因引起的投诉数量为 902 件，占比为 19.1%；因营销方式和手段原因引起的投诉数量为 87 件，占比为 1.8%；因服务态度及服务质量原因引起的投诉数量为 83 件，占比为 1.8%；因服务设施、设备、业务系统原因引起的投诉数量为 58 件，占比为 1.2%；因消费者信息安全、定价收费、消费者资金安全、信

息披露、合同条款等原因引起的投诉数量为 43 件，占比为 0.9%。

四、投诉分布区域

2022 年，本行投诉地区主要分布在天津、广东、山东、陕西、上海等地区。

2022 年投诉分布区域情况（单位：件）

区域	投诉数量	区域	投诉数量
天津 ³	7054	大连	96
广东	452	吉林	54
山东	446	重庆	54
陕西	347	内蒙古	46
上海	336	安徽	33
北京	289	江西	33
江苏	242	福建	31
湖北	239	辽宁	20
浙江	230	青岛	19
河南	229	厦门	15
深圳	209	宁波	14
河北	170	广西	13
四川	141	海南	9
湖南	111	贵州	4
山西	99	云南	2

³ 包括总行及信用卡投诉

五、2022 年投诉管理对策措施

（一）持续加强投诉管理制度机制建设

严格执行各项监管政策，不断优化投诉管理规章制度，对投诉处理管理办法、金融纠纷多元化解工作指引、投诉处理考核评价办法等制度进行修订，完善投诉统计分析、常态化监测、溯源整改、信息披露、内部协调沟通、纠纷多元化解、考核评价、责任追究等 12 项工作机制。

（二）优化投诉处理流程，提高投诉处理质效

推动实现投诉处理事前、事中、事后全流程闭环管控，加强投诉处理可回溯管理，定期开展投诉处理工作监督检查，严格落实“三到位一处理”要求，妥善解决客户合理诉求，提高投诉处理效率，切实保护消费者合法权益，提高客户投诉处理满意度。

（三）加大对高频投诉业务和关键岗位人员的培训力度，强化员工消保理念

通过扎实开展各项培训，提高投诉预防和处理能力，提升投诉处理工作规范性、合规性，严格执行金融消费投诉统计分类及编码规则，保证投诉数据准确性。开展重大投诉应急处置演练，提升重大投诉预警能力、处置能力和风险防控能力。

（四）切实推动投诉问题溯源整改

加强投诉问题常态化监测分析，建立溯源整改工作台

账，强化根源治理，有效推动整改。在日常投诉处理、数据分析、监督检查过程中，及时查找薄弱环节和风险隐患，监督推动相关业务部门从产品设计、销售管理、客户服务、操作流程、激励机制等方面予以改进。

（五）积极运用非诉第三方解决机制化解金融纠纷，努力防止矛盾激化

积极响应监管号召，主动配合各地金融消费纠纷调解组织开展投诉调解工作，充分运用金融消费纠纷非诉解决机制化解矛盾，防止矛盾激化。截至年末，本行已有 31 家一级分行与当地金融消费纠纷调解中心建立合作关系，较上年增加 11 家。14 家一级分行已签订《小额金融消费纠纷快速解决机制合作协议》，较上年度增加 10 家。

六、2023 年投诉管理工作要点

（一）优化投诉管理信息化系统建设

投产上线投诉管理系统（2.0），全面提升本行投诉处理、管理水平。一是强化资源、信息、操作的差异化管理，通过系统闭环管控，提高投诉处理流程规范性和投诉数据准确性；二是提高在特殊情况下的应急处置和连续性操作能力；三是提升投诉处理时效性监测预警能力，优化预警范围、内容及方式；四是提高投诉管理数据采集质效，夯实投诉数据分析运用基础；五是实现高频投诉热点问题智能监测预

警，实现自动统计和智能提醒；六是完善投诉管理报表功能，充分挖掘投诉数据价值，提升投诉管理水平。

（二）加强投诉管理人员队伍建设

切实提高本行各级投诉管理人员专业水平，加强精细化管理，确保各项投诉管理工作要求落到实处。一是摸清底数，科学调度投诉管理资源投入，通过差异化管理，提高投诉管理质效；二是建立常态化培训和专业化考评机制，不断提高各级投诉管理人员及一线员工的投诉处理能力及专业素养；三是强化投诉管理内部沟通协调、信息共享、协同处理，加强总行各部门、各分支机构的沟通协作。

（三）加大投诉管理专项考核力度

持续提高投诉管理考核指标的实效性和可操作性，加大投诉预防、化解、受理、处理、改进、评价等全过程管理力度，推动投诉管理工作质效提升。一是坚持监管导向、问题导向，健全投诉管理专项考核制度，综合运用正向激励和负面约束手段，科学合理的用好考核“指挥棒”；二是持续完善、细化投诉管理考核评价指标，加强投诉考评结果通报；三是建立健全投诉责任追究机制。

（四）加强投诉监督与风险预警

持续提升投诉监督与数据分析水平，采取日常督导、专项排查、智能监测、数据分析相结合的方式，及时洞悉投诉中隐藏的风险隐患，提高预警及响应速度，积极推动投诉问

题溯源整改。一是进一步压实各单位投诉处理主体责任，规范投诉处理流程，对投诉处理日常监督中发现的问题及时通报提示，明确整改要求，限时整改到位；二是提高投诉数据统计分析质量，加强各单位参与度，对投诉集中反映问题从业务根源分析原因、制定管控措施、溯源改进提升；三是加强监测预警，及时发现风险隐患，推动源头治理，防范矛盾激化；四是督促各级投诉受理单位严格落实监管要求，把好投诉受理、源头化解关，充分发挥主动性、预见性及协同性。

（五）进一步规范投诉信息披露

严格落实监管要求，持续完善投诉渠道信息公示及投诉数据分析报告内容，提高对外投诉信息披露质量，提升投诉管理透明度。一是持续完善投诉信息公示内容，在各类线上、线下获客渠道及信息公示渠道进行全渠道、全覆盖的投诉信息公示，确保消费者投诉途径的多样性和便民性，保证消费者诉求得到及时响应和妥善解决；二是加强对本行投诉管理工作整体情况、投诉数据、投诉主要业务类型、地区分布、对策措施等内容进行专项披露；三是对本行服务客户数量进行全口径统计。

（六）深入推动金融纠纷多元化解机制

充分运用金融纠纷多元化解机制，通过非诉调解方式化解金融纠纷，防止矛盾激化，防范舆情风险。一是将金融纠纷多元化解机制嵌入投诉处理流程，对投诉处理结果未与消

费者达成一致的，在适宜调解并充分尊重消费者意愿的情况下，积极引导消费者采取调解方式化解纠纷，提高客户投诉处理满意度；二是加强专项培训，强化全行上下对金融纠纷调解工作的重视程度，加快本行投诉处理与纠纷调解相衔接的金融纠纷多元化解机制建设与推广运用；三是加大对金融纠纷多元化解机制建设及运用情况的考核力度。