

渤海银行 2024 年消费投诉分析报告

2024 年，渤海银行坚持以人民为中心的发展思想，积极构建“大消保”工作格局，牢固树立“金融为民”理念，全面践行金融工作的政治性、人民性，切实履行消费投诉处理主体责任，严格遵循消费投诉“三到位一处理”总要求，畅通投诉渠道，落实分级办理，强化源头治理，大力推动金融纠纷多元化解，不断提高投诉处理质效，全方位提升消费者权益保护能力和水平。现将本行 2024 年度消费投诉情况报告如下。

一、消费投诉受理情况

本行消费投诉受理处理工作始终坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解基本原则，实行消费投诉首问负责制，构建消费投诉处理四级联系人制度，努力将消费纠纷处理在基层，避免矛盾升级，提高群众满意度。

截至 2024 年末，本行已在天津、北京等全国 25 个省市自治区、5 个副省级城市中的 65 个重点城市及特别行政区建立了 34 家一级分行（含苏州、青岛、宁波 3 家直属和 1 家境外分行）、35 家二级分行、291 家支行（含 76 家综轻支行、4 家特轻支行），社区小微支行 16 家，正式开业机构网点总数达到 376 家。零售客户总量 820.26 万户，较年初净增 49.01 万户。本行大力拓展数字生态银行建设，持续优化

与互联网平台企业的金融服务合作，截至报告期末，合计服务个人客户 2193.69 万户。

2024 年，本行共受理处理消费投诉 22593 件，其中个人客户投诉 21743 件，对公客户投诉 850 件，投诉办结率为 100%。本行投诉主要集中在个人贷款业务和信用卡业务，分别占比 41.06%、30.25%，合计 71.31%；主要分布在天津、广东、北京、河南、江苏等五个省市，分别占比 68.18%、5.56%、2.89%、2.63%、2.43%，合计 81.69%。

从投诉业务办理渠道看，前台业务渠道投诉占比 59%；中、后台业务渠道投诉占比 41%。在前台业务渠道投诉中，在第三方渠道办理业务后发生投诉占比 43.65%；消费者在电子渠道办理业务后发生投诉占比 43.26%；在营业现场办理业务后发生投诉占比 9.88%；在自助机具等其他业务渠道办理业务后发生投诉占比 3.21%。

从投诉业务类别看，个人贷款业务投诉占比 41.06%；信用卡业务投诉占比 30.25%；个人金融信息业务投诉占比 7.80%；借记卡相关业务投诉占比 5.55%；支付结算业务投诉占比 5.22%；自管理财和银行代理业务投诉占比 1.62%；人民币储蓄和人民币管理、外汇、贵金属等其他业务投诉占比 8.50%。

从投诉原因看，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 67.55%；因债务催收方式和手段引起的投诉占比 14.24%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的

投诉占比 7.47%；因服务态度及服务质量引起的投诉占比 4.68%；因消费者信息安全引起的投诉占比 2.44%；因定价收费引起的投诉占比 1.79%；因信息披露、合同条款、产品收益、自主选择权、因营销方式和手段引起等其他原因引起的投诉占比 1.83%。

从投诉主要分布区域看，我行投诉量排名前十的地区分别是天津¹、广东、北京、河南、江苏、四川、湖北、湖南、山东、上海，占我行全量投诉的 90.85%。

表 1: 消费投诉分布区域（单位：件）

序号	地区名	投诉占比	序号	地区名	投诉占比
1	天津	68.18%	6	四川	2.02%
2	广东	5.56%	7	湖北	2.01%
3	北京	2.89%	8	湖南	1.84%
4	河南	2.63%	9	山东	1.65%
5	江苏	2.43%	10	上海	1.65%

二、2024 年投诉管理主要举措

（一）加强投诉机制制度建设，合规处理投诉

进一步理顺消费投诉各项机制，优化调整投诉受理处理职责分工，细化完善投诉投诉管理相关机制，明确金融纠纷调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批机制要求。

¹ 包括信用卡业务及总行部门、天津分行投诉。

（二）规范投诉渠道信息披露，落实主体责任

优化《渤海银行消费投诉受理渠道及处理流程图》，丰富、完善公示信息内容，公示内容包括接受消费者投诉的客服电话、通讯地址、网址、公众号二维码、多种救济方式及渠道等信息，涵盖中英文对照版本；将客户服务热线及消保专区前置至官网首页位置，实现一键直达《渤海银行消费投诉受理渠道及处理流程》，并在官方网站醒目位置公布本行的投诉电话、通讯地址、电子邮箱、网址等信息，保证消费者合理诉求得到及时响应和妥善解决。

（三）加强常态化监督管理，推动溯源整改

一是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。二是健全溯源整改、协同处理工作机制。根据监管通报、日常监测等过程中发现的在产品涉及等方面问题，按季度开展消费投诉情况分析，不断从经营指标设置、产品开发、营销管理、客户服务、操作流程、激励机制等方面予以改进，从源头上减少消费投诉的发生。

（四）强化日常管理，提升工作质效

一是开展投诉档案自查工作。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，在规范受理、及时流转、妥善处理的基础上，确保投诉数据及档案的完整有效。二是按月开展舆情排查工作。重点防范缠诉、闹诉情

况，全面排查梳理涉稳矛盾问题，扎实推进矛盾纠纷问题化解，尽最大可能将问题解决在属地，把风险化解在萌芽状态。

（五）加强系统建设，增强科技赋能

持续强化投诉系统全流程管理，创建投诉信息关键字段数据库并不断补充，逐步构建投诉标签体系，提高投诉系统信息汇总及统计分析能力，为投诉大数据分析奠定基础。

（六）优化考核指标，持续改进提升

坚持监管导向、问题导向，紧扣消保考核评价体系，健全投诉管理专项考核制度，提高投诉管理考核权重，建立健全投诉责任追究机制。将消费投诉以及处理工作情况直接与各级管理人员、分支机构负责人和相关部门人员的绩效考核、薪酬分配、职务晋升等挂钩，对引发投诉的部门和人员，以及对投诉处理不力的部门和人员，加大责任追究力度。

（七）践行新时代“枫桥经验”，大力推动金融纠纷多元化化解

一是本行将金融纠纷多元化化解机制嵌入行内投诉处理流程，强化“能调尽调”意识，在各机构明确消费者权益保护部为推动纠纷多元化化解工作部门。二是加大金融纠纷多元化化解培训力度，邀请金融纠纷调解组织就金融纠纷调解工作开展情况、调解流程、调解技巧、典型案例等内容进行专题培训，加强与司法机关、调解组织等方面的沟通，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。

三、2025年投诉管理提升措施

（一）持续健全完善溯源整改机制

追根溯源，强化源头治理，强化对营销、息费、催收、个人信息保护等重点环节的管理、监督和排查，提高跨部门协同处理效率，共同落实溯源整改工作。针对新型金融产品（如养老金融）提前预设投诉应对预案，将投诉处理前置至投诉发生之前，提高消费纠纷解决质效。

（二）全面梳理并优化投诉处理流程

梳理投诉处理流程，实现标准化处理与灵活性共重，依据投诉性质与影响程度，匹配差异化处理流程与响应时效，明确各层级机构权责。充分运用调解中心力量，前置诉求调解程序，前移矛盾纠纷化解关口，将矛盾纠纷在基层有效解决。

（三）扎实推进投诉处理管理培训

一是在全行范围内开展专业技能培训，培养员工通客户的不满探寻客户底层需求的先见能力，有效化解矛盾，防止矛盾纠纷升级。二是开展投诉处理合规性培训，细致、深入解读各项监管规定，确保投诉处理各环节均符合监管要求，切实提升全行投诉处理水平及投诉处理规范性。

（四）提升投诉管理的系统化、智能化能力

一是重点加强投诉管理系统建设，构建数字化投诉管理体系，提升全行投诉精细化管理及投诉数据分析能力，实现投诉资源的深度发掘与利用。积极推动投诉问题溯源整改，切实提升投诉处理管理质效。二是积极探索 AI 大模型应用

场景建设，在我行远程银行中心客户服务环节，引入大模型智能助手应用，为坐席提供智能辅助回答、知识检索与推荐、情绪分析与提示等功能，辅助坐席快速识别客户意图并采取安抚、给予情感关怀等处置策略，有效从源头化解客户矛盾，不断增强客户体验，进一步提高服务质量与投诉处理效率。