

渤海银行 2025 年度消费投诉分析报告

2025 年，本行牢固树立“金融服务守初心，消保为民显担当”的消保理念，切实履行消费投诉处理主体责任，畅通投诉渠道优化处理流程，积极推动金融纠纷多元化解机制建设。相关工作开展情况如下：

一、消费投诉受理情况

截止 2025 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、292 家支行（含 73 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 377 家。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 2253.63 万户。

2025 年，本行通过监管渠道、95541 渠道、网点自收等渠道共受理处理消费投诉 24957¹件，其中，个人投诉 24333 件、对公投诉 624 件。

从消费投诉业务类别看，个人贷款业务投诉占比为 44.09%；信用卡业务投诉占比为 34.05%；个人金融信息业务投诉占比 6.23%；借记卡相关业务投诉占比 4.59%；支付结算业务投诉占比 4.43%；自管理财和银行代理业务投诉占比

¹ 统计口径为全渠道投诉剔除重后投诉数量。

1.11%；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 5.50%。

从消费投诉业务办理渠道看，前台业务渠道投诉占比 56.36%；中后台业务渠道投诉占比 43.64%。在前台业务渠道投诉中，第三方渠道业务投诉占比 56.92%；电子渠道业务投诉占比 32.01%；营业现场渠道投诉占比 9.25%；自助机具等其它渠道投诉占比 1.82%。

从消费投诉原因看，因金融机构管理制度、业务规则和流程引起的投诉占比 66.15%；因债务催收方式和手段引起的投诉占比 21.60%；因服务态度及服务质量引起的投诉占比 3.99%；因定价收费引起的投诉占比 3.02%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉占比 2.75%；因消费者信息安全、营销方式等其它原因引发的投诉占比 2.49%。

从消费者主要分布区域看，主要分布在天津（含总行涉及相关消费投诉）、上海、广东、河北和江苏等 5 个区域，分别占比 66.91%、5.91%、5.10%、2.97%和 2.53%，合计占我行全量投诉的 83.42%。

表：投诉地区分布

地区	占比
天津（含总行）	66.91%
上海	5.91%
广东	5.10%
河北	2.97%
江苏	2.53%
其他	16.58%

二、2025 年投诉管理主要工作举措

（一）高位推动投诉治理

本行董事会、监事会、高管层均高度重视消费投诉管理工作，将解决消费者急难愁盼问题作为践行金融政治性、人民性的核心指标，建立总分支三级机构全覆盖的投诉管理督导体系。

（二）健全投诉管理机制

持续完善消费投诉制度体系，健全投诉管理专项考核制度，全面理顺消费投诉运行机制，提升内部沟通协调、信息共享和协同处理效率，横向强化部门联动与信息共享，纵向确保政策传导与执行落地。

（三）加强溯源整改质效

结合消费投诉反映的问题制定溯源整改台账，建立了全流程、闭环式的溯源整改台账管理体系。主动调整经营发展战略，从激励、风控、流程、队伍等方面，全面夯实全行零售资产业务发展的基础。持续加强合作机构管理，开展合作机构专项检查，对发生严重侵害消费者权益事件的委外催收机构予以清退。

（四）狠抓投诉管理落地

加强常态化监测，将投诉分析监测转化为溯源治理的支撑，持续丰富金融纠纷化解与消费投诉案例库。建立了跨部门、跨层级的应急联动处置机制，扎实开展投诉专项培训并形成多元化解案例汇编。发挥远程银行中心客户服务优势，

在服务过程中积极倾听客户心声，广泛收集客户对本行服务及产品的意见建议，助力产品服务优化升级。

（五）创新多元纠纷化解路径

践行“枫桥经验”和“浦江经验”，全力强化金融消费纠纷的多元化解机制。2025年先后在京津地区挂牌成立渤海银行特色“枫桥经验工作室”，建立了专业化的兼职调解员队伍。

（六）提升系统智能化能力

打造全流程线上化投诉管理平台，围绕投诉管理系统共完成11次功能迭代与优化，全面提升了全行投诉处理的规范性、效率及客户体验。

三、下一步工作计划

本行将深入践行金融工作政治性、人民性，切实承担消费投诉主体责任，严格遵循消费投诉“三到位一处理”及“四早五最”要求，持续构建“事前预防、事中控制、事后溯源”的闭环管理机制，围绕投诉溯源整改、应急处突能力强化、纠纷多元化解、全流程管控及科技赋能等关键领域扎实开展投诉管理相关工作。