

浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司

2022 年消费投诉分析报告

2022 年，浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”）在董事会、高管层的领导和安排部署下，根据监管部门的工作要求，持续提升消费投诉处理能力，深化消费者权益保护工作，进一步提高金融服务水平，推动金融消费市场健康发展。

一、主要工作开展情况

本行围绕金融消费者权益保护工作小组的工作部署，认真做好全行消费者权益保护工作的组织推动和监督检查，确保消费投诉处理工作落到实处，各职能部门履职情况良好。

（一）机制体系建设情况

1、持续健全投诉制度体系。根据《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司金融消费者投诉处理管理办法》开展投诉处理工作，明确了投诉处理要求、流程等内容。年度内，针对消费者在接受本行提供金融产品或金融服务时发生争议，引起较长时间、群体性的滞留、僵持或冲突以及发生其他严重情形的紧急事件，新制定了《浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司重大金融消费投诉应急处置预案》，完善投诉等级应急处置机制。

2、强化投诉协同处理机制。目前，本行已经建立“工

作组领导、办公室牵头、经营单位执行、部室协同配合”的消保工作组织体系。其中办公室承担全行客户投诉统一管理、协调、指导、督导职能，根据投诉主体、业务类型的不同联合相关职能部门和分支机构，多维度完善客户投诉处理和管理。结合多发和典型案例向员工传递投诉技巧，切实提高员工应对处理能力，不断提升服务技能和服务水平。

3、畅通线上线下投诉渠道。将客服、网站、微信公众号等线上方式与现场投诉处理有机结合，对外公布消费者投诉热线电话、网点张贴消费者权益保护点标识等方式，为客户提供多种求助渠道，便于及时解决客户问题。同时，建立客户投诉管理台账，实现所有投诉受理渠道的归口管理（含客服、银保监局、人行、12345、现场等），对投诉情况进行统计分析，并及时做好反馈工作。

（二）消费者投诉处理情况

年度内，接到上级部门转办的信访 1 起，为以前年度的重复投诉；通过本行投诉电话及第三方渠道接到消费者投诉 4 起，主要涉及借记卡账户管理、支付结算、贷款业务，均在 15 天内做好客户解释工作，妥善解决。具体投诉如下：

序号	投诉受理日期	投诉渠道	投诉业务类别	投诉原因
1	2022.4.18	本地投诉热线	借记卡账户管理	业务操作
2	2022.6.24	本地投诉热线	支付结算	服务态度
3	2022.9.27	第三方（银保监）	个人生产经营性贷款	业务规则与流程
4	2022.12.28	第三方（人民银行）	借记卡账户管理	服务态度

（三）教育培训情况

年度内，开展 1 次消费者权益保护知识专题培训。培训主要从金融消费者权益保护政策解读入手，重点阐述了消费者投诉处理、营销宣传规范、个人金融信息保护、金融消费者八项权益等内容。同时，针对服务案例和金融热点纠纷进行剖析，引导一线工作人员积极主动化解客户不满情绪，增强应对客户投诉交流技巧，从源头上化解客户投诉。

（四）内部考核情况

根据《嘉善联合村镇银行消费者权益保护工作考核评价管理办法》，本行年度经营单位消保考核包括经营单位工作自评、（信访）客户投诉处理工作考核评价、日常管理考核评价三个部分。其中，（信访）客户投诉处理工作考核得分权重为 40%。办公室建立投诉信息台账，对投诉考核量化指标进行逐笔统计，包括投诉总量、首问责任制执行情况、负面舆情量、差错量等。

（五）信息披露情况

为切实做好投诉信息披露工作，本行在 2021 年度公开年报中披露金融消费者投诉数据及相关情况。2022 年度年报计划于 2023 年 4 月末前公开。

（六）与消费者权益保护相关的负面舆情、重大突发事件及诉讼、仲裁等情况

年度内，未发生以上情况。

二、2023 年消费投诉工作计划

2023年消费投诉工作总体思路是：深入贯彻银保监、人行消费者权益保护工作要求，根据《推动银行业保险业消费投诉纠纷化解“最多跑一地、最多说一次、最多访一次”工作方案》《关于坚持把调解挺在前面 切实推动银行业保险业矛盾纠纷化解的实施意见》等监管文件精神，妥善处理投诉事件，扎实做好消费者权益保护工作，提升客户对本行金融服务的认同感和满意度。

（一）提高政治站位，进一步强化全流程消保管理机制

加强全行员工尤其是一线服务人员的客户服务意识和消费投诉处理能力，全面增强做好消费投诉处理工作的政治自觉、思想自觉和行动自觉。建立健全涉及金融消费者权益保护工作的全流程管控机制，确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。前移消保工作关口，及时发现并更正金融产品和服务中可能损害金融消费者合法权益的隐患和问题，有效督办落实金融消费者权益保护审查意见。强化事中管控，提高业务操作规范，加强对营销推介行为的监测与管控。切实做好金融产品和服务的售后管理与分析反馈，及时调整金融消费者投诉集中的业务规则和系统。

（二）强化服务质效，进一步提升金融知识宣教实效性

坚持以向消费者宣传正确使用金融服务，依法合理维护

自身权益的意识和能力为目标，集约利用资源，以“三个统一”增加活动叠加效应，扩大金融知识宣传活动影响力。进一步注重利用数字化手段开展金融知识普及，通过视频、漫画、微课等老百姓喜闻乐见的形式增强金融宣传实效。同时，要求各经营单位要紧紧围绕居民需求，充分发挥地缘优势，着力打造“品牌宣传项目”和金融讲师团队，联动政府、社区、同业机构共同推进宣传活动，构建线下公益活动与线上新媒体宣传的闭环，触达不同群体。

（三）加强源头治理，进一步提高客户投诉处理满意率。持续关注客户投诉较多的服务态度、柜面业务问题，多角度分析投诉深层次原因。及时妥善处理各类工单，及时回应化解客户业务疑问，从职责、流程上落实改进措施，以点带面持续完善客户服务体系，推动纠纷多元化解机制落地。同时，进一步加强对经营单位消费者投诉处理的考核评估，以监督促提升。

浙江嘉善联合村镇银行股份有限公司

二〇二三年四月二十七日

