

金华银行 2023 年度消费投诉情况分析报告

金华银行始终保持金融为民初心，坚持“以客户为中心”的经营理念，坚持不懈深化责任担当，优化服务流程，持续提升投诉治理能力，高效解决客户“急难愁盼”问题，切实保护消费者的合法权益，全力建设社会赞许的精品银行。

2023 年，我行共处理有责投诉 49 件，同比上升 104.17%。投诉主要情况分析如下：

从业务类别来看，贷款业务投诉 30 件、占比为 61.22%；借记卡业务投诉 10 件、占比为 20.41%。以上两类业务投诉共占全部投诉的 81.63%。

从投诉原因来看，因服务态度及服务质量引起的投诉 20 件、占比 40.81%；因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 19 件、占比 38.78%。以上二类原因引发的投诉共占全部投诉的 79.59%。

从投诉地域来看，杭州地区共收到投诉 5 件、占比 10.20%；温州地区共收到投诉 2 件、占比 4.08%；嘉兴地区共收到投诉 2 件、占比 4.08%；湖州分行共收到投诉 4 件、占比 8.16%；金华地区共收到投诉 30 件、占比 61.22%；衢州分行共收到投诉 5 件、占比 10.20%；台州地区共收到投诉 1 件、占比 2.04%。

针对以上投诉情况，我行始终坚持以客户为中心，全面

落实消保主体责任，健全消费投诉管理制度，畅通投诉受理与处理渠道，积极妥善解决消费者各类诉求，积极稳妥化解矛盾纠纷，致力于构建和谐健康的金融消费环境。

今后，我行会继续高度重视消费投诉处理工作，把消费投诉作为我行优化产品服务和提高客户满意度的重要依据，注重投诉问题分析和溯源整改，不断提升服务水平，竭诚为金融消费者提供更优质、高效的金融服务。同时，坚持依法合规、首问负责、标本兼治和多元化解的原则开展投诉处理工作，进一步畅通客户反映诉求的渠道，完善消费投诉多元化解机制，提升客户对我行的满意度和认可度，打造有温度的银行。

同时，我行还将坚决贯彻以人民为中心的发展理念，切实发挥教育宣传主体责任，建立健全金融知识教育宣传工作长效机制，积极履行社会责任，不断强化全行消费者金融知识教育宣传工作力度，有效提升消费者的金融知识水平和风险防范能力，引导消费者依法理性维权，不断推动金融教育工作更大范围、更深层次发展，为提高国民金融素养贡献金
华银行的坚实力量。