

金华银行 2021 年度消费投诉情况分析报告

金华银行始终坚持“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，持续提升客户服务体验，切实保护消费者的合法权益。

2021 年，我行共处理有责投诉 49 件。投诉主要情况分析如下：

从消费投诉业务类别来看，借记卡业务投诉 22 件、占比为 44.9%，贷款业务投诉 7 件、占比为 14.28%，信用卡业务投诉 5 件、占比为 10.2%。以上三类业务投诉共占全部投诉的 69.39%。

从消费投诉原因来看，因我行管理制度、业务规则与流程引起的投诉 13 件、占比为 26.53%，消费者对我行服务态度不满的投诉 11 件、占比为 22.45%，因业务操作及效率存在问题发生的投诉 9 件、占比为 18.37%。以上三类原因投诉共占全部投诉的 67.35%。

从消费投诉渠道来看，总行客服热线收到的投诉 36 件、占比为 73.47%；12345 信访热线、监管部门等第三方渠道转办的 13 起、占比为 26.53%。

针对以上投诉情况，我行始终坚持以人民为中心、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，我行会继续把消费投诉作为我行收集客户产品服务意见反馈和提高客户满意度的宝贵机会，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。

我行将坚守满足人民群众对美好生活向往的初心使命，积极履行社会责任，开展金融知识教育宣传活动，提升消费者对金融产品和服务的认知能力，强化风险责任意识，引导消费者依法理性维权，为提高国民金融素养贡献金华银行的坚实力量。