

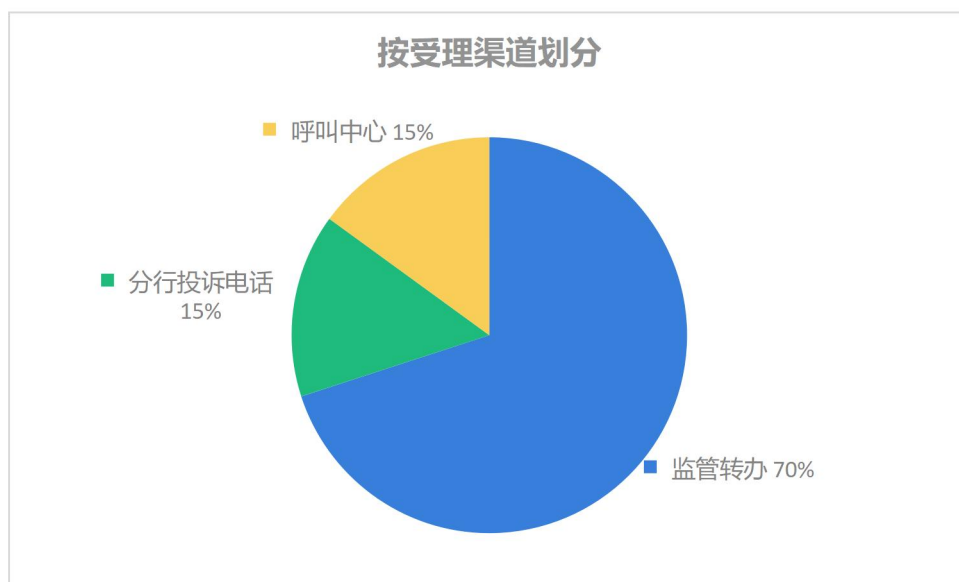
曲靖市商业银行 2022 年投诉情况

一、投诉基本情况

2022 年本行共受理各渠道客户有效投诉 20 件，较上年减少 6 件，降幅为 23%。受理的 20 件投诉均在 15 日内办结，并向客户答复。

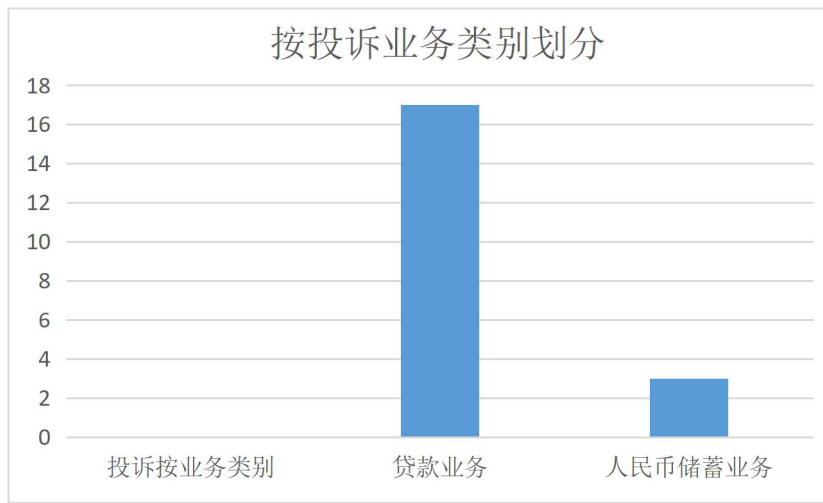
（一）投诉按受理渠道划分

2022 年，本行共受理客户有效投诉 20 件，其中，本行受理 6 件，监管部门转办投诉 14 件。



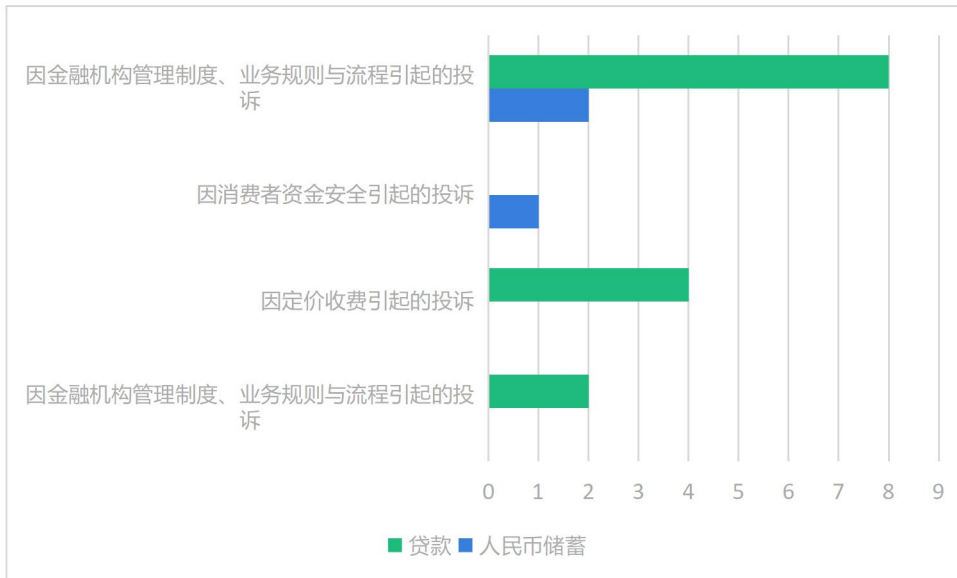
（二）投诉按业务类别划分

按金融消费者投诉业务类别划分贷款业务 17 件，人民币储蓄业务 3 件。



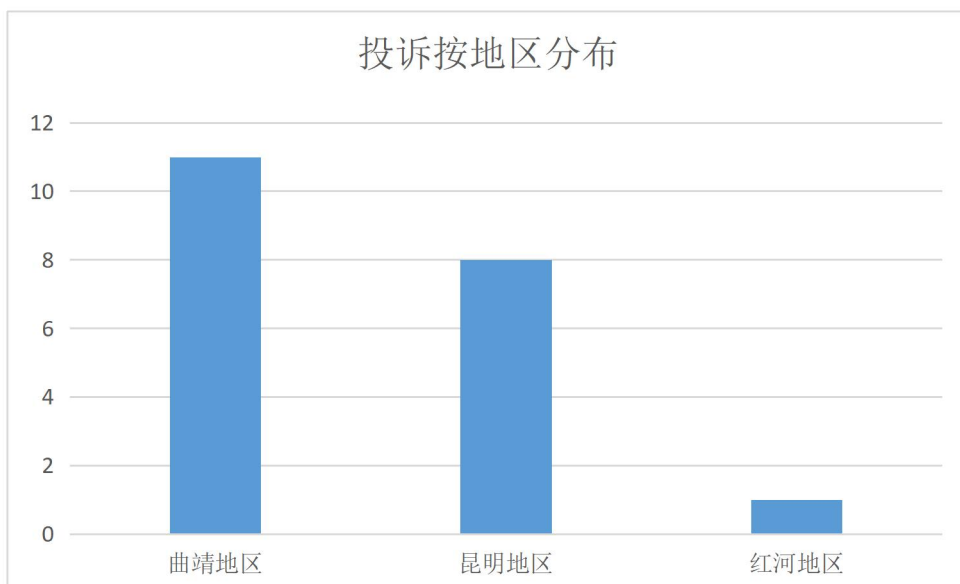
(三) 投诉按投诉原因划分

按金融消费者投诉原因划分因金融机构管理制度、业务规则及流程 12 件，因定价收费引发的投诉 6 件，因服务态度及服务质量引发的投诉 1 件，因资金安全引发的投诉 1 件。



(四) 投诉按地区划分

投诉业务所属地区划分红河地区 1 件，曲靖地区 11 件，昆明地区 8 件。



二、客户投诉主要涉及问题

（一）客户在接受本行提供的金融产品及金融服务前未能充分理解产品和服务的特性、流程、业务规则等。

（二）本行在提供金融产品及金融服务过程中，服务态度、服务质量等还有待提升。

（三）客户对征信知识、利率政策等金融基础知识、政策掌握有所欠缺，本行工作人员向客户解释相关政策还存在不到位的情形。

三、本行投诉处理机制

本行所有营业网点、电子渠道均在显著位置公布专用投诉电话、投诉方式。从各渠道受理的投诉事项均需严格执行“首问负责制”“限时办结制”等原则，投诉处理实现全流程线上化处理，各环节处理情况、处理时间均在流程内反映。

四、下一步工作计划

（一）持续优化业务流程，提升服务质量

本行将持续梳理提供的金融产品、服务的业务流程、规则、合同协议等，针对流程冗杂的环节将予以优化，对于专业性术语条款以通俗易懂的语言加以解释、说明并通过字体

加粗、字号区别等形式提请金融消费者特别注意，进一步提升服务质量以及金融消费者的服务体验感。

（二）完善电子渠道业务系统建设

本行将进一步加大对业务信息系统的投入，全力推进业务系统建设，提升基础服务能力，进一步完善电子渠道业务流程，提升消费者体验感，减少因业务系统引起的消费者不良体验。

（三）提高服务水平，做好金融消费者权益保护工作

以履行服务行业社会责任为出发点，加强自身服务意识、服务作风和服务理念，增强员工合规经营观念教育培训，积极做好客户投诉处理工作，积极应对投诉，做到坚持问题导向，依法、合规、客观处理投诉，保护金融消费者的合法权益，及时妥善处理客户诉求，避免问题扩散化、扩大化和复杂化，将矛盾化解在萌芽状态。

（四）做好消费者金融知识的宣传教育工作

本行将继续做好对金融消费者的金融知识宣传教育工作，宣教内容包括但不限于法律法规、政策制度、业务流程，理性维权等方面，帮助金融消费者提升金融素养，增强风险防范意识和风险防范能力，引导金融消费者依法、合规维护自身合法权益。

曲靖市商业银行

2023年6月8日