

大新银行（中国）有限公司

2021 年度金融消费者投诉数据及分析报告

根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监会令 2020 第 3 号）和《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令[2020]第 5 号）对于投诉工作的相关要求，大新银行（中国）有限公司（下称“我行”）高度重视，保护金融消费者合法权益，依法公正处理金融消费者投诉，定期分析我行投诉情况，检视我行客户投诉处理管理办法的实施效果和对前线投诉处理工作的有效性。现对我行 2021 年度金融消费者投诉数据情况进行了分析总结。

一. 投诉处理整体情况

（一）投诉处理整体情况

2021年度本行共收到1件深圳地区的客户投诉，属无效投诉，投诉所属业务类型属于其他消费贷款，催收征信纠纷，本行在规定时间内处理完成，客户满意处理结果。

（二）重大投诉情况分析

本行全年无重大涉诉事件等金融案件。

（三）投诉涉及产品及业务类型分析

本年度共收到 1 件客户投诉，投诉所属业务类型为个人业务，其他消费贷款，催收征信纠纷，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉。

投诉案例编号	被投诉业务类别 1	被投诉业务类别 2	被投诉业务类别 3	被投诉业务办理渠道	被投诉业务原因
CPL-21-001	个人业务	其他消费贷款	催收征信纠纷	第三方渠道	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉

（四）投诉处理情况及分析

本行高度重视客户的投诉案件，收到客户投诉已第一时间对客户反映的情况进行了调查并及时处理。与客户真诚沟通，并说明《征信管理条例》相关要求。同时，根据本行内部处理流程，在规定时间内处理该投诉，客户满意投诉处理结果。

（五）对策措施

重新检视本行个人征信数据报送流程，确保符合《征信管理条例》报送要求，通过征信数据的报送，打击失信人员，也做好对诚信金融消费者的保护。定期通过线上线下各种渠道有效开展金融知识普及与宣传活动，增强金融消费者的自我保护力量，营造良好的金融生态环境。

二. 加强客户投诉管理

（1）源头治理

在各营业网点和我行网站公布了多种投诉渠道，如客户对我行有任何意见建议可直接通过各种渠道进行反馈。同时，强调全体员工严格执行首问负责制，加强全体银行职员面对客户问题的责任感，第一时间处理客户问题。同时在本行操作风险及控制委员会中进行汇报投诉管理情况，各相关部门及时查找薄弱环节和风险隐患，从运营机制、操作流程、管理制度等方面予以预防及纠正，做好源头治理工作。

（2）完善投诉处理机制

本行董事会下设消费者权益保护委员会，为本行金融消费者权益保护工作的领导机构，由高级管理层组成消费者权益保护领导小组，常务副行长担任组长。总行消费者权益保护部门，负责牵头开展消费者权益保护各项工作，组织、协调、督促、指导其他部门及分支行开展消费者权益保护工作。辖内各分支行设消费者权益保护工作小组。辖内所有部门及员工应积极配合，根据本行的《客户投诉处理指引》处理客户投诉，尽可能在基层解决客户投诉问题。切实防范合规风险和声誉风险，并根据当地监管机构的有关要求完整、真实报送投诉受理和处理情况。接到重大消费投诉时，及时向消费者权益保护领导小组报告处理进度。

三、全面落实金融消费者投诉处理工作

我行将持续加强对员工的培训和思想工作，增强员工工作的责任心与主动性，高效准确地为客户办理各项业务；针对消费者投诉的典型案件进行深入分析，制定合适的应对方法；同时，持续开展优

质文明服务和业务培训，员工应加强对典型案例的学习，提升投诉处理能力，切实提高投诉处理效率和满意度，不断提高我们的服务质量。

综上所述，我行将根据监管机构的最新法规和政策要求，并结合本行实际情况，在业务的发展过程中不断完善我行的客户投诉管理工作，全面提高我行的客户服务水平。

大新银行（中国）有限公司

二零二二年一月五日