

大新银行（中国）有限公司

2022 年金融消费者投诉数据及分析报告

依据《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）有关投诉处理工作的要求，为确保金融消费者的合法权益、依法公正处理金融消费者投诉，现将全行 2022 年金融消费者投诉数据及分析报告予以公示：

一、投诉基本情况

截止报告日，本行共受理消费者投诉 7 起，解决 7 起，投诉解决率 100%。其中人行转来投诉 2 起，银保监局转来投诉 4 起，客服中心接收投诉 1 起；经认定，本行共发生 3 起有效投诉，有效投诉占比为 43%，上述投诉本行均在规定时间内处理完成，客户满意处理结果。本行未发生重大或群体性投诉事件，上述投诉事件，对于重复性投诉只公示一次。

二、投诉涉及产品、业务类型

业务规则类、服务类投诉问题较为集中，仍然是本行客户投诉的主要原因。主要表现为客户对贷款提前还款收取手续费、账户修改密码流程、贷款逾期征信调整条件等管理规定或业务规则不满。经核实，此类投诉多为无效投诉，少数存在客户经理与客户沟通不到位、业务规则不熟悉或投诉应对不当等问题。

三、投诉热点问题

由于受疫情及整体经济形势等不利因素的影响，本行投诉量相比去年有所增长，有部分客户因受经济影响，需要对本行贷款进行延期、分期、减免费用或解决其逾期征信问题，也不乏有客户试图通过投诉来达

到享受国家疫情政策或银行让利等目的。从消费者投诉原因来看，主要表现为三类投诉，一是对制度流程方面出现的投诉占比 57%，如逾期贷款征信报送和个人贷款类业务引起的投诉；二是业务规则和收费方面出现的投诉，该类投诉占比 29%；三是因服务态度及服务质量引起的投诉，该类投诉占比 14%。

四、下一步工作思路

针对本行消费者投诉及处理情况反映的问题，本行将继续把消费者投诉作为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的服务。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，完善客户投诉多元化解机制，提升客户对本行的满意度和认可度，切实维护消费者的合法权益。

大新银行（中国）有限公司

二零二二年十二月二十三日