

宁夏银行 2021 年金融消费者投诉分析报告

2021 年，我行严格按照《宁夏银行业保险业消费投诉处理管理实施细则》《宁夏银保监局办公室关于转发关于落实〈银行业保险业消费投诉处理管理办法〉有关事项的通知》的具体要求，从严格落实主体责任、加强营销行为管理、强化投诉处理、加强金融知识宣传教育等多个方面，扎实推进我行金融消费者权益保护工作有效开展。现将我行 2021 年消费投诉处理工作报告如下：

一、消费投诉处理工作基本情况

2021 年，我行共受理客户投诉 165 件，其中 96558 受理有责投诉 41 件，监管转办书面投诉 124 件。本年度无重大消费投诉事件发生。按投诉区域划分，宁夏区域内投诉 160 件，占比 96.97%，西安分行涉及投诉 5 件，占比 3.03%。投诉件中信用卡业务投诉 83 件，占比 50.30%；投诉件中个人贷款业务 45 件，占比 27.27%；投诉件中借记卡业务 11 件，占比 6.67%；投诉件中理财业务 3 件，占比 1.82%；投诉件中存款业务 4 件，占比 2.42%；投诉件中涉及转账汇兑业务 2 件，占比 1.21%；投诉件中涉及服务设施及环境 3 件，占比 1.82%；投诉件中涉及电子银行业务 1 件，占比 0.61%；其他类投诉 13 件，占比 7.88%；被投诉单位和牵头管理部门通过积极联系投诉客户、向被投诉员工了解情况、调阅监控等，认真研究问题所在和解决方案，对投诉问题进行妥善处理，我行受理的投诉均在消费投诉处理期限内核查完毕，并

将处理决定和结果及时告知投诉人。

二、消费者权益保护总体情况

（一）完善体制建设，落实主体责任

在董事会层面，成立了董事会消费者权益保护委员会，专题审议高级管理层提交的消费者权益保护工作年度计划及开展情况。在高级管理层方面，成立了消费者权益保护工作领导小组，组织召开3次消费者权益保护工作领导小组会议，及时对消费者权益保护工作的制度建设、绩效考核、宣传教育、监管通报、评价整改等工作进行研究部署和监督指导。在制度建设方面，严格对标监管规定和要求，及时制定了《小额投诉纠纷快速补偿管理办法（试行）》《金融营销宣传消保审查管理办法（试行）》，修订完善了《理财业务管理办法》等办法，更新了《宁夏银行服务价目表》，为消费者权益保护工作有序开展提供了完善的制度保障。

（二）主动减费让利，惠及金融消费者

新冠疫情期间，我行积极响应国家“减费让利”政策，持续通过减免息费、延期还款、分期还款等方式，减轻消费者和企业负担。全年，免收费项目17项，减收费17项，累计减免各项收费约6800万元，持续提升金融消费者的获得感、幸福感。

（三）做好“一区双录”，规范营销行为

对照监管要求，我行制定并下发了《金融营销宣传消保审查管理办法（试行）》《理财业务信息披露管理办法》，修订、印发

了《理财业务管理办法》《理财销售业务操作规程》《理财产品销售录音录像操作规程》等,进一步规范了理财销售行为。我行为分支机构统一制作了销售人员资格公示、消费者投诉处理流程、金融产品查询平台标识及查询流程等标识牌,向消费者明示产品类型、产品特性、产品风险、客户权益等内容。

(四) 规范操作行为, 加强信息保护

为深入贯彻落实《个人信息保护法》,切实保障金融消费者的个人金融信息安全,我行修订完善了《宁夏银行信用卡外包催收操作规范》《宁夏银行个人账户开户及综合服务申请书》,下发了《关于个人信息保护有关问题的法律风险提示》,进一步对我行客户金融信息管理工作进行了规范。此外,我行积极配合自治区公安厅开展了“护网 2021”网络安全专项行动等涉及客户信息安全的专项检查和评估工作,并按照有关要求调整、加强风险防范措施。

(五) 线上线下结合, 做好宣传教育

根据监管部门的工作安排和要求,我行先后组织开展了“3.15 金融消费者权益日”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等系列金融知识宣传教育活动。全年 93 家分支机构参与宣传教育,组织集中宣传 1218 次,发放宣传资料 74200 余份,新闻媒体报道 5 次,累计受众 39.3 万人次。通过各项宣传教育活动的开展,进一步普及了金融知识,提升了客户的金融认知水平。

（六）创立省级示范基地，建设金融宣传新阵地

为构建金融知识普及长效机制，我行按照《中国人民银行办公厅关于开展金融教育示范基地建设试点工作的指导意见》的省级金融教育示范基地建设标准建设了宁夏首家省级金融消费教育示范基地。2021年6月10日，我行创建的金融教育示范基地被中国人民银行正式授予“宁夏回族自治区金融教育示范基地”牌匾和称号，是宁夏首批授予省级金融教育示范基地的三家单位之一。

（七）注重特殊群体金融服务，提升适老化服务水平

为改善老年人金融服务环境，加强老年人客户体验，我行制定了《关于落实〈提升老年人支付服务便利化程度的意见〉的工作方案》《关于落实营业网点适老化服务工作的通知》，指导分支机构做好适老化服务工作。一是优化网点叫号流程，推行老年客户优先办理，修订大字版开户申请表，统一设计大字版宣传折页、爱心敬老服务专座标识，制作爱心敬老服务窗口标识、爱心敬老服务专柜台签；二是各分支机构按照要求，设置爱心敬老服务专柜和专座，规范张贴爱心敬老服务窗口标识，增加放大镜等便于老年客户群体使用的设备；三是各分支机构立足厅堂阵地，开展形式多样的厅堂微沙龙和金融知识讲堂，丰富老年客户金融知识；四是我行新城支行作为我行适老化营业网点，开展“悦老课堂”，打造“有温度”的适老化金融服务。

三、消费投诉处理工作的特点

为了有效解决并进一步减少客户投诉，我行坚持以客户为中心的服务理念，积极采取了以下措施提高消保工作质效：

（一）落实纠纷化解机制，加强投诉管理工作

我行于 2021 年出台了《小额投诉纠纷快速补偿管理办法(试行)》，尝试建立及时受理、快速处理机制，实现对事实清楚、金额较小的消费纠纷进行高效处理，提供更多可供选择的纠纷解决渠道。充分发挥多元纠纷化解机制在处理银行消费纠纷中的优势，促进依法、公正、高效、妥善化解银行消费纠纷，保护消费者合法权益。

2021 年初根据消费者投诉结果及投诉频次对考核办法进行动态调整，修订完善了《利润中心消保考评办法》，调整后的绩效考核办法重点关注消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节，有效解决并进一步减少金融消费者投诉。同时对《投诉管理系统》进行了优化，重塑投诉管理流程，提高投诉处理质效。

针对信用卡业务投诉量占比大的现状，我行认真分析投诉数据，建立溯源整改机制，制定《信用卡消费投诉处理实施细则》，优化业务流程，授予客户服务中心查询、业务受理、分期业务、息费减免四大类共计二十项信用卡业务受理和处理权限，缩短业务办理流程，提高客户体验度。

（二）多形式开展宣传，做好消费者权益保护工作

为探索疫情防控常态化背景下金融知识普及工作的新方式，充分发挥网络的辐射作用，6 月 30 日，我行联合中国人民银行

永宁县支行在进宁北街“市民驿站”的宁夏回族自治区金融教育示范基地开展了“教您保护好您的‘钱袋子’”网络直播公益宣传活动，并在9月30日通过“宁夏银行”视频号开展主题为“宁夏银行金融教育示范基地‘金普月’宣传”的金融知识宣传网络直播活动，线上直播宣传累计受众3.4万人次。通过有奖问答、派送礼品等方式，充分调动了线上观众的积极性，让更多的消费者学习并了解到存款保险、个人征信保护、防范电信诈骗、远离非法集资、抵制网络金融谣言、诚信守法用汇等金融知识，提高消费者主动学习金融知识的积极性。

（三）充分发挥投诉信息的预警和纠偏作用

我行客户服务中心按月发布《96558 客户来电反馈意见与建议参考》，将客户反映的问题及时准确的反馈给我行各条线部门并进行跟踪，利用投诉分析的结果及时改进产品、服务、业务流程及制度机制方面存在的问题，优化产品和服务流程，提升客户服务水平，切实维护好金融消费者的合法权益。

四、2022 年消费投诉处理工作举措

2022 年，我行将采取诸多措施加强消费投诉处理工作，全面提升消费投诉处理工作的质效。

（一）继续完善消费者权益保护体制机制建设，持续加强投诉管理工作

我行将继续完善消费者权益保护体制机制建设，加强公司治理，切实将消费者权益保护工作纳入企业发展战略、企业文化及

公司治理的各个环节。结合监管新规，及时修订《消费者权益保护管理办法》，保障消费者权益保护工作的及时性、有效性、针对性。不断充足消保专职人员数量，确保消保工作能够稳重求进，扎实有效的开展。持续加强我行投诉管理工作，不断优化投诉处理流程，提升投诉处理的质效。

（二）加强产品和服务的全流程管控，进一步完善溯源整改机制建设

我行将严格产品和服务审查流程，将消保理念全面体现在产品和服务的开发设计、产品管理、协议制定各环节，加强我行金融产品和服务的全流程管控。针对投诉频繁、投诉数量大的业务领域，将进一步完善溯源整改机制建设，从而减少投诉的发生，切实保障金融消费者的各项合法权益。

（三）持续推进多元纠纷化解机制，妥善化解处理各类投诉纠纷

我行将加强与宁夏银行业消费纠纷调解中心的沟通交流，共同配合开展投诉纠纷调解工作，充分协调我行相关部室及各分支机构充分运用多元纠纷化解机制，妥善化解与消费者的投诉纠纷，进一步提升我行运用多元化解纠纷机制处理投诉纠纷的能力与水平，减少客户向监管部门进行重复投诉的数量。

（四）加强业务培训，持续提升投诉处理能力与服务水平

加强我行员工的学习教育，充分利用每周例会、每周常态化集中学习、每月消费者权益保护工作学习、每季度案件防控集中

培训、每年度组织开展的消保工作宣传等时机，加强全员的法规制度及业务知识的学习，提升服务技能。一是通过加强服务培训、规范服务流程，增强全员业务能力、沟通能力和服务应变能力；二是组织学习《投诉案例分析》，查找服务不足和差距，开展换位思考，增强服务理念，提高服务效率，从而提升客户服务体验。

宁夏银行股份有限公司

2022年8月23日