

2024 年招商银行消费者投诉分析报告

招商银行坚持以人民为中心的价值取向，重视客户声音，聚焦投诉持续开展溯源整改，不断提升金融服务质效，切实保护消费者合法权益。根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等相关要求，现将我行 2024 年消费者投诉分析情况公示如下。

一、我行受理投诉的情况

2024 年，我行收到监管渠道消费者投诉、95555 渠道消费者投诉、信用卡中心渠道消费者投诉及其他渠道消费者投诉合计 206099¹笔。

从消费者投诉业务办理渠道看，前台业务渠道投诉 134551 件，占比 65.28%；中、后台业务渠道投诉 71548 件，占比 34.72%。在前台业务渠道投诉中，消费者在电子渠道办理业务后发生投诉 83655 件，占比 62.17%；在营业现场办理业务后发生投诉 30840 件，占比 22.92%；在自助机具、第三方渠道等其他业务渠道办理业务后发生投诉 20056 件，占比 14.91%。

从消费者投诉业务类别看，借记卡相关业务投诉占比 41.84%；信用卡业务投诉占比 26.74%；贷款业务投诉占比 15.29%；银行代理业务投诉占比 5.24%；支付结算、外汇、贵金属、个人金融信息等其他业务投诉占比 10.89%。

¹ 剔除账户管控、协商还款、信用报告、计费标准类投诉以及重复投诉数据。

从消费者投诉原因看，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 47.65%；因债务催收方式和手段引起的投诉占比 13.56%；因服务质量引起的投诉占比 8.81%；因定价收费引起的投诉占比 6.46%；因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉占比 5.44%；因营销方式和手段引起的投诉占比 4.62%；其他原因引起的投诉占比 13.46%。

从消费者投诉主要分布区域看，我行投诉量排名前十的地区分别是上海、深圳、北京、南京、武汉、广州、杭州、西安、济南和沈阳，占我行全量投诉的 72.19%。

表 1：消费者投诉分布区域

单位：笔

序号	地区名	投诉量	序号	地区名	投诉量
1	上海 ²	66296	23	福州	1807
2	深圳 ³	28949	24	昆明	1800
3	北京	14720	25	佛山	1789
4	南京	6846	26	宁波	1681
5	武汉	6423	27	厦门	1600
6	广州	6364	28	太原	1444
7	杭州	5979	29	烟台	1368
8	西安	5366	30	长春	1267
9	济南	4101	31	兰州	1262
10	沈阳	3749	32	乌鲁木齐	1258
11	天津	3446	33	石家庄	1177
12	成都	3410	34	无锡	1039
13	重庆	3331	35	呼和浩特	1038
14	青岛	3295	36	南宁	866
15	合肥	2883	37	南通	764
16	苏州	2694	38	贵阳	691

² 含信用卡投诉。

³ 含总行部门投诉。

17	长沙	2687	39	银川	614
18	哈尔滨	2641	40	海口	614
19	南昌	2614	41	泉州	551
20	郑州	2458	42	温州	509
21	大连	2124	43	唐山	381
22	东莞	1879	44	西宁	324

二、2024 年我行投诉管理重点举措

（一）深化消保管理举措

董事会层面，定期听取和审议消保工作情况，进一步加大对消保工作的指导，全年审议了年度工作、投诉分析等多项议题。监事会层面，通过召开监事会会议、听取消保专项汇报和审议议题等方式，加大对董事会和高级管理层消保工作履职情况的监督力度。高管层面，通过建立“行长站大堂”、“一把手定期听客户投诉录音”等多项机制，强化总分行管理层对消保与服务的关注，有效推动各单位强化消保管理，持续改善产品与服务。

（二）建立投诉整治常态化工作机制

一是围绕消费者重点投诉问题，成立整治工作领导小组，定期组织专题分析会议，回检投诉压降成效，持续迭代优化投诉压降举措。二是建立投诉智能监测体系，及时发现投诉异常增长情况，推动业务部门剖析异常增长原因并开展整改。三是制定并实施服务提升专案，主动开展系统、产品、服务和流程优化工作，进一步提升服务能力，从源头上减少消费者投诉。

（三）提升矛盾纠纷处置效率

我行积极推动投诉纠纷多元化解工作，践行“枫桥经验”，努力将消费者矛盾化解在基层。一方面，不断健全纠纷多元化解机制，明确调解权限动态授予、异地授予、快速审批的流程。另一方面，持续强化“能调尽调”意识，加强与监管机构、司法机关、调解组织的沟通；组织金融纠纷调解案例大赛，通过专家培训、现场演绎等方式，提升我行干部员工纠纷化解能力。

（四）扩宽金融宣教覆盖面

2024年，我行将每月15日设立为“福暖四季·消保主题日”。根据不同群体制定宣传主题，组织各渠道集中开展特色宣传活动，帮助消费者深入学习金融知识，全面了解金融政策，持续提高消费者金融素养。2024年全年我行组织开展线上线下活动3.4万次，覆盖消费者5.6亿人次。

三、2025年我行投诉管理的优化措施

（一）持续优化消保体制机制建设

一是持续完善产品与服务售前、售中、售后全流程消保机制，全面评估消费者风险承受能力，严格规范营销话术，杜绝误导销售，快速响应并妥善处理消费者投诉；二是优化消保培训机制，持续提高我行员工消保意识和专业素养，提升我行服务水平；三是深化消保部门与各部门、各条线协同合作，确保消保政策在各级机构得到有效落实。

（二）提升投诉管理质效

一是提升投诉溯源整改质效。借助金融科技力量，持续优化消费者投诉数据分析模型，不断提高投诉溯源分析能力，确保投诉压降举措更加具备针对性和科学性。二是提升矛盾

纠纷化解质效。进一步强化与第三方调解组织合作，充分利用纠纷多元化解机制，用心用情用力解决消费者急难愁盼问题。

（三）提高消费者金融教育成效

2025年我行将按照监管要求，针对我行客户（特别是“老少新”群体），聚焦安全用卡、理性消费、投资、防骗等与消费者密切相关的领域开展金融教育，并通过建立、持续监测消费者的金融素养指数，提高金融教育宣传的针对性、有效性，助力消费者提升金融素养，更好保障自身权益。