

晋商消费金融股份有限公司 2021 年度 客户投诉分析报告

2021 年，公司依照银保监局、人民银行关于消费者权益保护的工作要求和指导意见，切实落实投诉处理主体责任，进一步做实、做深、做细投诉处理管理各项工作，提升服务质量，维护消费者合法权益。

一、2021 年度投诉处理情况

2021 年，公司联络中心共接听客户来电 41.06 万通，其中智能客服机器人接听来电 32.45 万通，人工客服接听来电 8.61 万通，全年客户满意度达 96.46%。共接收监管转办客户投诉 743 件，同比下降 20.1%，其中山西银保监局转办客户投诉 727 件，人民银行太原中心支行转办客户投诉 16 件。接到客户投诉后，公司第一时间了解客户诉求，安排专人跟进沟通，妥善处理客户问题，投诉办结率 100%。

二、投诉情况分析

公司仅开展个人消费贷款业务，投诉类型以个人消费贷款类业务投诉为主。较之 2020 年，2021 年投诉量呈下降态势发展，投诉趋势整体平稳。从投诉内容来看，客户投诉主要集中在协商还款、征信、催收等问题；从投诉分布地域来看，主要投诉来源为广东省、山东省、上海市。

三、投诉处理措施

2021 年，公司高度重视消费者权益保护工作，多措并举压降投诉总量，严防投诉升级。一是建立目标清晰、执行有效的消保管理体系，从消费者权益保护、个人金融信息保护、投诉处理等维度建立健全各项工作制度；二是严格落实全流程消保审查环节，将消保关口前移，加强全流程管控；三是充分发挥考核“指挥棒作用”，完善投诉处理机制，将消费投诉处理情况纳入综合绩效考核指标体系；四是在产品或服务合约中、官微、官网显著位置公布投诉电话、投诉渠道信息及投诉处理流程，增设客户投诉建议入口，主动对接网络投诉平台，全方位拓宽客户意见反馈渠道，打通客户服务的“最后一公里”；五是及时披露贷款金额、贷款期限、年化利率等涉及客户利益的重要信息，保障客户的知情权和选择权；六是全面复盘剖析投诉原因和处理重点，优化投诉处理思路及措施，提升投诉管理能力；七是尝试多元化解纠纷新模式，明确以内部化解为主，外部调解为辅的作业方法，稳妥处置投诉；八是不断加强金融消费者金融教育宣传，发布防范“代理维权”“套路营销行为”等风险提示信息，全力维护经济金融安全和消费者合法权益。

四、下一步工作计划

2022 年，公司将进一步增强消费者权益保护工作，坚决拥护监管政策，准确把握消费者维权热点，妥善处置投诉举

报问题，有效促进公司经营发展，让消费者权益保护工作成为“看得见的生产力”。

（一）健全消保工作机制，加大考核检查力度。

根据最新监管政策和公司要求，结合业务实际，及时更新完善消费者权益保护相关制度。加大对消保工作的通报和考核力度，加强源头治理，逐步以处理投诉为主的“事后解决”管理体系向“事前预防、事中控制、事后解决”全流程体系转型。

（二）加强投诉处理管理，提升消保服务质效。

进一步加强投诉处理管理工作，收集消费者对产品和服务的投诉、意见和建议，增强源头治理和溯源整改能力，做好推动产品、服务的改进和管理的提升；与山西省金融消费纠纷人民调解委员会横向联动，推进金融纠纷多元化解。

（三）丰富消保宣教形式，推进消保宣传教育。

为增强消费者对金融违法行为的识别能力，公司将金融知识宣传教育工作纳入常态化工作体系。围绕消费者八项基本权利、金融消保等内容开展精准宣教。积极开展消费者权益保护内部知识教育和培训，逐步建立健全长效消保宣教工作机制。

晋商消费金融股份有限公司

2022年3月24日