

晋商消费金融股份有限公司 2022 年度 客户投诉分析报告

2022 年，晋商消费金融股份有限公司（以下简称“我公司”）依照银保监会、人民银行关于消费者权益保护的工作要求和指导意见，持续落实投诉主体责任，深耕细作客户服务工作，不断提升客户服务质量，着力解决客户投诉问题，提升维护消费者合法权益水平。现将 2022 年投诉分析情况报告如下：

一、2022 年投诉处理情况

2022 年，我公司客户服务中心共接听客户来电 26.78 万通，客户满意率达 97.58%；共受理监管转办投诉 482 件（山西银保监局转办 462 件，人民银行转办 20 件）。接到客户投诉后，我公司第一时间了解客户诉求，安排专人跟进沟通，妥善处理客户投诉，投诉办结率 100%。

二、2022 年投诉情况分析

作为持牌消费金融公司，我公司业务主要为个人消费贷款，以“小额、分散”为原则，投诉类型以个人消费贷款类业务投诉为主，近年来，我公司投诉数量呈持续下降态势，整体趋势较为平稳。

从投诉内容来看，客户投诉主要集中在催收问题、协商

还款、征信等问题；从投诉分布地域来看，主要投诉来源为广东省、山东省、北京市。

三、2022 年降诉举措

（一）以更有力的消保审查制度，提高业务良性发展

根据监管部门相关文件要求及公司业务发展的需要，我公司重新修订《晋商消费金融股份有限公司消费者权益保护管理办法》及《晋商消费金融股份有限公司投诉处理管理办法》，严格落实全流程消保审查环节，完善投诉管理机制，加强全流程管控，在金融产品和服务的设计开发环节全面融入消保工作理念，防止产品“带病”上市。

（二）以更优秀的客户服务水平，不断加强客户体验

我公司在实践中不断完善客户回访内容及业务回访范围，每月进行一次回访内容及回访机构的补充调整，进一步完善业务中期回访力度及范围。同时不断优化客户服务系统，提高科技赋能水平，对电话呼入、智能语音提示、人工转接、问题反馈的全流程进行优化升级，最大程度减少与客户无效沟通次数。

（三）以更多元的纠纷化解机制，完善投诉处理流程

我公司邀请常驻法律顾问及律师团队参与涉及机构纠纷、合同、授权书等法律文书合法性质疑的解释工作，从更加专业的法律角度协助处理客户投诉；与山西省金融消费者权益保护协会签署《山西省小额金融纠纷快速解决机制合作备

忘录》，为满足客户合理诉求提供便捷、高效的解决渠道。

（四）以更高效的宣传教育模式，持续扩宽宣传广度

我公司通过“线上+线下”相结合的宣传模式，在公司内外部进行全方位、全覆盖、立体式的金融知识宣教工作，逐步形成浓厚的金融消保知识宣教文化氛围。其中，我公司拍摄的原创宣传作品“理性消费”公益宣传片及“防范电信诈骗歌曲改编”视频分别被中国人民银行太原中心支行及山西省金融消费权益保护协会采纳并在其公众号中展示。

（五）以更谦虚的消保工作态度，提升消保管理水平

我公司积极参与“打击非法代理黑产专项工作组”活动，在处理投诉过程中持续搜集非法代理黑产相关线索和凭证，参与相关培训学习，积极与同业及汽车金融行业同仁交流投诉处理方式方法，有效增加了我公司投诉处置手段。

四、2023年工作计划

（一）持续完善多元化解机制，提高客诉处理水平

就2022年投诉情况来看，我公司当前投诉已由舆情机构向合作机构转换，通过借助外部平台力量共同处理投诉客户问题，以更加多元的手段处理客户投诉，同时，我公司将向金融调解委员会等专业调解机构学习，取长补短，不断提高自身客诉处理水平。

（二）持续加强科技赋能水平，提升客诉处理效率

自 2021 年我公司全渠道客户服务系统上线以来，在客诉流转、工单记录等方面已取得了较大的进步，2022 年我公司获评高新科技企业，将继续充分发挥公司科技优势，不断优化全渠道客户服务系统，同时加强系统对各渠道投诉情况的监测和预警功能，不断通过科技手段提高投诉处理效率。

（三）持续优化消保管理能力，做好投诉研判工作

强化对投诉处理全流程的管控力度，层层分解目标责任，优化处理流程，进一步健全岗位责任制及首问负责制，不断完善消保考核体系，加大考核力度，对全渠道投诉受理和处理情况进行实时监督和管理，保证投诉受理和处理的时效性。

晋商消费金融股份有限公司

2023 年 5 月 4 日