

Q/TCJHYH

塔城津汇村镇银行金融机构企业标准

Q/TCJHYH002—2023

塔城津汇村镇银行消费投诉处理管理办法

2023-08-20 发布

2023-08-20 实施

塔城津汇村镇银行有限责任公司

发布

目 次

目 次	I
前 言	II
塔城津汇村镇银行消费投诉处理管理办法	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 处理原则	1
3.1 依法合规原则	1
3.2 标本兼治原则	1
3.3 多元化解原则	1
3.4 保护个人信息原则	1
3.5 首问负责原则	2
3.6 便捷高效原则	2
3.7 充分授权原则	2
4 管理职责	2
4.1 管理体制	2
4.2 营业部职责	4
4.3 第三方机构	5
5 投诉分级、分类管理	5
5.1 投诉分级标准	5
5.2 投诉分类标准	6
6 投诉受理	6
6.1 投诉人应提供以下材料或者信息	6
6.2 可以终止接待的情形	7
6.3 不予受理或不再受理的情形	8
7 处理流程	8
7.1 投诉受理	8
7.2 投诉流转	9
7.3 投诉处理	9
7.4 投诉回复	10
7.5 产品与服务改进	10
7.6 第三方调解机构调解	10
7.7 处理时限	10
7.8 异议处理	11
8 监管机构交办投诉的处理	11
9 资料记录与保存	12
10 监督与保障	13

前 言

为规范塔城津汇村镇银行（以下简称本行）消费投诉处理和管理工作，建立畅通的消费投诉渠道和有效管理机制，不断改善服务质量，降低消费投诉率，保护消费者利益，提升服务满意度，维护本行信誉，树立本行优质服务形象，制定《塔城津汇村镇银行消费投诉处理管理办法》。

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由塔城津汇村镇银行有限责任公司提出。

本标准起草单位：塔城津汇村镇银行有限责任公司。

本标准主要起草人：塔城津汇村镇银行有限责任公司综合管理部。

塔城津汇村镇银行消费投诉处理管理办法

1 范围

本标准规定了塔城津汇村镇银行有限责任公司（以下简称“塔城津汇村镇银行”）消费投诉处理和管理工作。

本标准适用于塔城津汇村镇银行所有从业人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《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）。

3 处理原则

3.1 依法合规原则

各部门应当依法合规、妥善处理消费投诉。投诉人诉求符合法律法规及合同约定的，各部门应当尽快履行相关义务；诉求不符合法律法规及合同约定的，应当积极向投诉人做好解释沟通工作；法律法规没有明确规定或者合同约定不明确的，应当按照公平合理原则，主动与投诉人进行协商处理。

3.2 标本兼治原则

在消费投诉处理过程中，充分考虑和尊重消费者的合理诉求，公平合法作出处理结论，及时查找引发投诉事项的原因，健全完善溯源整改机制，切实注重消费者消费体验，提升服务水平。

3.3 多元化解原则

在消费投诉处理过程中，各部门可采取多元化解方式，通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式妥善处理消费纠纷。

3.4 保护个人信息原则

在投诉受理、处理过程中有效保护消费者个人信息安全。

3.5 首问负责原则

营业机构是消费者投诉处理的第一责任主体，消费者对产品或服务不满，出现纠纷的，由被投诉营业机构受理解决。

3.6 便捷高效原则

（一）投诉处理的第一责任主体在接到投诉后应在 3 个工作日内处理完成；

（二）超出营业机构处理权限的，应在接诉 3 个工作日内将投诉上报消费者权益保护牵头管理部门；

（三）各部门应当根据在消费投诉处理工作中的权限和责任，按照消费投诉处理流程，确保消费投诉得到及时接收、顺畅流转、高效处理。必要时召开专项会议，商讨解决方案，防止消费投诉在各部门间相互推诿，避免矛盾纠纷激化升级。

3.7 充分授权原则

（一）对于确属本行责任或可由经济补偿形式迅速解决的投诉事件，可视情况使用本行投诉补偿绿色通道快速解决；

（二）补偿金额在人民币 10000 元或等值外币以下（含本数）的，由本行消费者权益保护工作主管行领导审批，执行后 1 个工作日内报总行消费者权益保护牵头管理部门备案；

补偿金额在人民币 10000 元或等值外币以上的，报消费者权益保护委员会专题会议审议。

4 管理职责

本行高级管理层下设塔城津汇村镇银行消费者权益保护委员会，承担消费投诉处理工作的管理职责，负责统一规划、统筹部署本行消费投诉处理工作

4.1 管理体制

（一）本行消费者权益保护工作牵头管理部门（综合管理部）是本行消费投诉处理工作的牵头管理部门，主要负责：

1. 制定本行消费者投诉管理办法，明确各部门投诉管理职责分工，推动本行投诉管理工作实现标准

化、规范化管理。

2. 负责组织、协调、指导处理本行消费投诉，以及定期总结、分析本行消费投诉情况。
3. 负责监管部门转投诉的受理、转办及相应档案管理。
4. 牵头负责全行消费投诉及处理工作情况的综合绩效考核。
5. 负责全行投诉补偿绿色通道使用情况的汇总及监督管理。
6. 负责消费投诉方面的对外报送、联络工作。

（二）综合管理部负责加强员工管理、教育及培训，不断提高服务水平和投诉处置能力。明确相应流程，规范处理针对员工的投诉。负责非现场（电话渠道）消费投诉的受理、处理、录入工单系统和汇总、分析等工作。

（三）综合管理部（董事会办公室）负责通过年报等方式对本行年度消费投诉情况进行披露。

（四）综合管理部负责信访投诉和本行消费投诉涉及声誉风险的接收、流转和指导。在信访处置工作及舆情处置工作中如发现有涉及本办法所称消费者投诉事项的，应在转交相关事源部门处理的同时抄送消费者权益保护牵头管理部门。

（五）人力资源职能部门负责将消费投诉及处理工作情况纳入对各部门绩效考核中，并依据各部门绩效考核结果确定相关部门的薪酬分配。

（七）安全保卫职能部门负责本行接访的安全保卫工作，协调、协助公安机关依法处理扰乱本行正常办公秩序的投诉、上访事件。

（八）法律事务职能部门负责投诉办理中的相关法律咨询建议，特殊情况下提供法律援助。

（九）行政事务职能部门、安全保卫职能部门要为来访投诉设置独立的接待场所，并配备相应的摄录像设备。

（十）各业务条线部门是本条线产品和服务的投诉管理部门。主要职责有：

1. 按照部门职责分工，调查处理针对本条线产品和服务的设计及相关系统、流程、收费政策、营销

活动、售后管理等内容的投诉，根据需要形成投诉处置报告报送消费者权益保护工作牵头管理部门。

2. 协助投诉受理部门进行投诉事项分析及被投诉部门判定，监督、指导涉事部门调查处理涉及本条线产品和服务的投诉。

3. 结合消费者投诉情况，对本条线产品和服务的设计及相关系统、流程、收费政策、营销活动、售后管理等内容进行优化和改进。

4. 协助消费者权益保护工作牵头管理部门进行消费者投诉责任认定及投诉管理考核。

5. 为便于对本业务条线产品和服务出现的投诉进行管理，优化产品及提升客户服务体验，及时开通工单系统，安排专人负责接收、处理和流转。

（十一）各业务条线部门负责对本条线相关投诉事件涉及的业务程序合规性进行核查、认定，内控合规职能部门视情况需要对投诉事件涉及的业务程序合规性进行核查、认定。

对消费投诉涉及纪检监察职能部门处理的内容，由分管纪检监察的领导班子成员负责调查处理。有关管理部门积极协助配合。

4.2 营业部职责

（一）营业部应参照上述各部门职责分工承担相应职责。

（二）领导班子按照归口管理的原则，由分管消费者权益保护工作的行级领导及对应职责部门负责消费投诉的日常管理工作。

（三）各部门负责处理管辖范围内消费投诉工作，并完成消费投诉登记、重大问题报告、投诉处理结果的反馈（包含核查情况、处理结果及纠纷化解情况）、定期检查分析等相关工作。

（四）营业网点原则上设置相对独立的投诉接待场所，并配有相应的摄录像设备，记录并保存消费投诉接待处理过程。

（五）营业网点要配备经验丰富、责任心强的人员负责消费者投诉处理工作，对于上门投诉的客户，要有专人及时接待，热情耐心倾听和记录客户诉求，并根据其诉求，及时进行处理，防止在接诉环节激

化矛盾。

（六）营业网点必须在显著位置公示本行客服电话及消费投诉处理流程（附件1），指定专人接听并负责本网点的消费投诉管理。

4.3 第三方机构

各部门应加强对第三方机构合作业务消费投诉管理，因合作销售产品或者提供服务而产生消费纠纷的，第三方机构应配合处理消费投诉，对消费投诉事项进行核实，及时提供相关情况，促进消费投诉顺利解决。各部门应当将第三方机构对消费投诉处理工作的配合情况纳入合作第三方机构的准入退出评估机制。

5 投诉分级、分类管理

5.1 投诉分级标准

按照投诉事项的严重程度、影响范围，从定性定量出发，将投诉事件分为一般投诉和重大投诉。

5.1.1 一般投诉

为影响程度一般，属于本行可把控范围内的投诉，须被诉部门负责人及消费投诉牵头管理部门相关人员采取有效措施，做好客户安抚工作，及时处理，不得拖延。

5.1.2 重大投诉

1. 因重大自然灾害、安全事故、公共卫生事件等引发的消费投诉；
2. 20名以上投诉人采取面谈方式提出共同消费投诉的群体性投诉；
3. 中国银保监会及其派出机构（以下统称“银行保险监督管理机构”）认定的其他重大消费投诉。

投诉事件中重大投诉纳入本行应急管理体系，按照应急管理体系的规定做好重大消费投诉的预防、报告和应急处理工作，并按相关规定报告（具体内容见附件2《塔城津汇村镇银行消费投诉处理应急预案》）。

5.2 投诉分类标准

消费投诉统计分类标准应遵照相关行业统一标准《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》执行，具体分类如下：

（一）按照投诉业务办理渠道（消费者投诉所涉及的业务办理方式和途径）分类。投诉分为前台业务渠道投诉和中、后台业务渠道投诉。

（二）按照投诉业务类别（引起消费者投诉的产品或服务以及相关经营行为）分类。投诉分为人民币储蓄业务投诉，贷款业务投诉，银行卡业务投诉，支付结算业务投诉，人民币业务管理有关投诉，个人金融信息有关投诉，债务催收引发投诉以及其他业务投诉。

（三）按照投诉原因（消费者进行投诉的动机）分类。投诉分为因服务态度及服务质量引起的投诉，因服务设施、设备、业务系统引起的投诉，因管理制度、业务规则与流程引起的投诉，因营销方式和手段引起的投诉，因信息披露引起的投诉，因自主选择权引起的投诉，因定价收费引起的投诉，因产品收益引起的投诉，因合同条款引起的投诉，因消费者资金安全引起的客户投诉，因消费者信息安全引起的投诉，因债务催收方式和手段引起的投诉。

6 投诉受理

投诉人采用现场来访形式提出投诉事项的，应到本行信访接待室提出，并填写《塔城津汇村镇银行来访接待登记表》（附件3）。多名投诉人采取面谈方式提出共同投诉的，应当推选代表，代表人数不超过5人。

6.1 投诉人应提供以下材料或者信息

（一）投诉人的基本情况，包括：自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书；

（二）被投诉人的基本情况，包括：被投诉的机构名称、从业人员的相关情况及其所属机构的名称；

(三) 投诉请求、主要事实和相关依据;

(四) 投诉人提交书面材料的,应当由投诉人签字或者盖章,对于本行已经掌握或者通过查询内部信息档案可以获得的材料,投诉人可以不提供。

(五) 投诉人提供书面材料确有困难,以口头形式提出投诉事项,涉及具体诉求的,接访人员应当认真、耐心听取其陈述,准确记录其姓名、身份证明、联系方式和请求、事实、理由等信息,并由投诉人签名或按手印确认。投诉人拒绝确认的,接访人员应做好记录。

(六) 客户委托代理人提出投诉事项的,代理人提出投诉事项时应出示经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件,受托人身份证明和有效联系方式。继承人提出投诉事项的,需提供继承关系证明。接访人员应当先查验其身份,必要时,可以复印来访人的身份证明,告知来访人后进行录音、录像。

投诉人提出消费投诉,应当客观真实,对所提供材料内容的真实性负责,不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。

对于业务性、政策性较强的投诉事项,接访部门负责人可以商请业务部门配合做好接待工作;需共同接待的,有关部门工作人员应在接访部门要求的时间内到达接待场所。

采用来访形式的投诉人反映完毕,有关材料已被登记、接收,接访人员应当告知投诉人尽快离开接待场所。

6.2 可以终止接待的情形

投诉来访客户有下列情形之一的,接访人员可以终止接待,同时对来访人进行劝阻、教育,并通知安全保卫部门加强安全工作;经劝阻、教育无效的,由安全保卫部门通知公安机关:

(一) 拒绝到指定的接待场所提出投诉事项,或者擅自进入办公场所的;

(二) 在办公场所周围、公共场所非法聚集,围堵、冲击公共场所,拦截公务车辆,损坏公私财物,或者堵塞、阻断交通的;

(三) 携带危险物品、管制器具的;

- (四) 侮辱、殴打、威胁、要挟工作人员，或者非法限制他人人身自由的；
- (五) 在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在投诉接待场所的；
- (六) 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人投诉，或者以投诉为名借机敛财的；
- (七) 采取自杀、威胁自杀或者自残身体等过激行为的；
- (八) 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

6.3 不予受理或不再受理的情形

有下列情形之一的，本行不予受理或不再受理：

- (一) 投诉机构、产品或服务不属于塔城津汇村镇银行职权范围的；
- (二) 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- (三) 已经监管机构复核结案的；
- (四) 已经金融调解委员会调解完毕的；
- (五) 投诉人非法定代理人提出的，且未提供当事人任何授权资料或证明文件的；投诉人拒绝提供其姓名、身份证明、联系方式和请求、事实、理由等信息，导致银行无法进一步核实情况的。

第（一）项规定的情形，接访部门应当告知投诉人向有权的机关提出。

第（二）项规定的情形，接访部门应当告知和引导投诉人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

在消费投诉处理过程中，投诉人撤回消费投诉的，自收到撤回申请当日起终止消费投诉处理程序。

7 处理流程

消费者投诉处理流程包括受理、流转、处理、回复、产品与服务改进五个阶段。

7.1 投诉受理

1.投诉受理单位接到客户或外部单位转办的投诉后，应认真聆听、解释并进行记录，形成工单，录入工单系统，进行分类及编码。工单要真实记录消费者投诉时间、投诉内容、客户姓名、联系方式、投

诉事项、改进建议等事项。

2.投诉受理单位应最迟于受理投诉后的下 1 个工作日内将投诉信息传递至被投诉单位进行处理。对于重大投诉的，应立即进行传递，并有效通知被投诉单位。

3.投诉受理单位和被投诉单位收到重大投诉后，应在 24 小时内向上级部门和当地监管机构报告相关情况。履行首报义务后，相关重大投诉出现新情况或需要补充内容的，应在 24 小时内续报，最迟不超过 72 小时。

4.投诉受理单位可接受投诉人撤回投诉。投诉人撤回投诉的，投诉处理程序自投诉受理单位收到撤回申请当日终止。

5.如涉及投诉转办的，实际被投诉机构为投诉受理单位，履行相应职责。

7.2 投诉流转

受理单位根据投诉内容涉及的产品与服务类别和各部门职责分工，通过工单系统或者填写《塔城津汇村镇银行受理消费投诉转办单》（附件 4）转办至相关责任单位。

相关责任单位如不能独立直接处理，应牵头联合其他相关部门配合解决。受理单位负责对投诉处理进行跟踪、催办。重大投诉可通过电话或传真等方式先行通知投诉处理人员。

7.3 投诉处理

1.投诉受理单位在接到投诉工单、监管部门及其他外部单位转办投诉或信访投诉材料后，单独或联合其他相关部门尽快开展调查，核实投诉问题，形成处理意见。

2.投诉受理单位应按照法律法规、监管部门要求及行内相关规章制度规定的时限及时妥善处理，尽量让客户满意，不得推诿、迟延。

3.被投诉单位应遵循回避原则，指定与被投诉事项无直接利益关系的人员负责投诉调查处理。投诉调查处理人员应当充分了解相关法律法规及监管规定，熟悉产品和服务情况，掌握相关规章制度与业务流程，具备独立开展调查处理的能力；能不受干扰地开展投诉调查处理，有权查阅、复制与待调查投诉

事项有关的所有文件、视频、音频、电子数据等资料，有权根据投诉处理工作需要，向有关当事人了解情况。

4.涉及投诉事项的单位及个人应积极协助、配合投诉调查处理人员完成调查处理工作。

5.投诉调查处理过程应可还原、可追溯。查阅、复制业务资料时，应列明查阅、复制人，查阅、复制的材料清单和查阅、复制时间。向有关当事人了解情况时，应形成书面或电子记录，并经有关当事人确认。

7.4 投诉回复

投诉受理单位将处理结果回复客户（其中征信业务投诉须将处理结果书面回复客户），同时说明对消费投诉内容的核实情况、做出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。

客户接受处理结果后，投诉受理单位应撰写投诉处理报告，内容应包括投诉调查情况、纠纷化解情况、处理结果、客户对处理结果的满意程度及进一步措施等。

7.5 产品与服务改进

针对消费者投诉所反映的问题，相关部门应研究改进措施，持续提高服务水平。

相关业务部门管理、经营或制度存在瑕疵、错误或其他应予整改的情况时，应采取修改相关规则、完善业务流程、停止提供相关产品或服务等方式进行整改、完善，并将相关整改情况书面报送消费者权益保护牵头管理部门。

7.6 第三方调解机构调解

在消费投诉处理过程中，可以根据需要向投诉人提出通过调解方式解决消费纠纷的建议，投诉人同意调解的，共同向调解组织提出申请。调解期间不计入消费投诉处理期限。

7.7 处理时限

消费投诉处理时限原则上最长不得超过 15 日；对于需加急处理的投诉，可视情况加急处理；对于

情况复杂的，可以适当延长处理时间，但对同一投诉处理时限不得超过 30 日；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经上级机构或者总行批准并告知投诉人后，可再延长 30 日（其中征信业务投诉处理时限累计不得超过 30 日）。消费投诉处理过程中需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间可以不计入消费投诉处理期限，但应及时告知投诉人。投诉人在消费投诉处理期限内再次提出同一消费投诉的，合并处理。如投诉人提出新的事实和理由，处理期限自收到新的投诉材料之日起重新计算。

对于不涉及违法违规、非重大的投诉事项，接诉部门或营业网点要按照首问负责、便捷高效的原则，做好解释、沟通和说服工作，缓解客户情绪，不得积压、推诿和拖延，力争即时就地处置。

7.8 异议处理

投诉人对处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起 30 日内向上级机构书面申请核查。核查机构应当对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。

依照本办法的规定向投诉人告知相关事项并保留相关证明资料，投诉人无法联系的除外。

采取书面形式告知的，应当在本办法规定的告知期限内当面递交，或者通过邮寄方式寄出。

采取短信、电子邮件等可以保存的电子信息形式告知的，应当在本办法规定的告知期限内发出。

采取电话形式告知的，应当在本办法规定的告知期限内拨打投诉人电话。

如与投诉人对投诉处理决定、告知期限、告知方式等事项协商一致的按照协商确定的内容履行。如有监管明确要求的，按监管要求执行。如涉及卡组织差错争议的，按卡组织规定时效执行。

8 监管机构交办投诉的处理

1.对于监管机构交办的消费者投诉，应视不同情况分别列入重大、一般投诉事项区分办理。

2.对于监管机构交办的消费者投诉，应按监管机构要求的时限、方式报告办理结果。监管机构对办理结果回复形式另有要求的，从其要求。

3.在处理监管机构交办的消费者投诉时，对恶意投诉或投诉人借投诉之名谋取不当利益、扰乱金融

秩序的投诉行为以及同一事项多处投诉、重复投诉的行为，应及时向监管机构反映，依法处理。

4.如发现监管机构交办的消费者投诉已有法院、公安机关、仲裁机构等部门介入处理的，应及时告知监管机构，提交相关司法部门、仲裁机构已受理或处理该事项的相关材料，根据监管机构的意见，完成后续处理工作。

9 资料记录与保存

被投诉单位应真实、完整、准确记录和保存消费者投诉的原始资料。原始投诉资料应包括但不限于：

- （一）投诉基本信息。
- （二）投诉调查处理过程。
- （三）相关证据材料。
- （四）与消费者之间的相关通讯函件。
- （五）投诉处理最终结果及投诉反馈的告知记录。
- （六）通过调解等方式解决投诉的，还应包括调解相关的完整资料。

被投诉单位应确保原始投诉资料与本行投诉管理系统中笔数一致、明细一致、内容一致。

原始投诉资料应自投诉办结之日起至少保存 5 年，对重大投诉资料，应自办结投诉之日起至少保存 10 年。

以电子形式保存的投诉资料，应至少保存 10 年并作备份，备份数据应与原始数据分开保存，并且定期检查备份数据，确保信息安全。

被投诉单位应对投诉信息进行深入分析，根据投诉统计信息反映的投诉分布状况、特点等，有针对性地采取适当措施，不断优化产品和服务质量。对于需上级机构进行统一优化的应按条线逐级反馈。

10 监督与保障

各部门应当加强对投诉处理结果的跟踪管理，定期汇总分析客户建议、集中投诉问题等信息，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实维护银行业消费者合法权益。

对重大消费投诉处理工作实行通报制度。

营业网点投诉处理中出现有争议的问题，可向消费者权益保护工作牵头管理部门提请申诉。

受理消费投诉的部门应加强对投诉人身份和有关资料的保密和保管工作，保护投诉人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯。

消费投诉以及处理工作情况纳入全行综合绩效考核。对于有责投诉，或责任部门、责任机构和责任人员在处理投诉过程中没有认真履职和依法合规处理的，要按照本行相关问责管理办法进行问责，并列入分支机构年终综合考核中。