

《中国银监会关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制 切实做好金融消费者保护工作的通知》

第一章：银行业金融机构应当牢固树立公平对待金融消费者的观念，并将其融入公司治理和企业文化建设当中，建立健全金融消费者保护机制。银行业金融机构董事会应当将关注和维护金融消费者的合法权益作为重要职责之一，并确保高级管理层有效履行相应职责。总行和各级分支机构应当确定一名高级管理人员负责维护金融消费者合法权益工作。

第二章：银行业金融机构应当完善客户投诉处理机制，制定投诉处理工作流程，落实岗位责任，及时妥善解决客户投诉事项，积极预防合规风险和声誉风险。

第三章：银行业金融机构应当设立或指定投诉处理部门，负责指导、协调、处理客户投诉事项。

第四章：投诉处理工作人员应当充分了解法律、行政法规、规章和银监会有关监管规定，熟悉金融产品与金融服务情况，掌握本机构有关规章制度与业务流程，具备相应的工作能力，公平、友善对待金融消费者。

第五章：银行业金融机构应当加强营业网点现场投诉处理能力建设，规范营业网点现场投诉处理程序，明确投诉处理工作人员的岗位职责，严格执行首问负责制，有效提升现场投诉处理能力。

第六章：银行业金融机构应当为客户投诉提供必要的便利。在各营业

网点和官方网站的醒目位置公布电话、网络、信函等投诉处理渠道。投诉电话可以单独设立，也可以与客户服务热线对接；与客户服务热线对接的，在客户服务热线中应有明显清晰的提示。

第七章：银行业金融机构应当及时受理各项投诉并登记，受理后应当通过短信、电话、电子邮件或信函等方式告知客户受理情况、处理时限和联系方式。

第八章：银行业金融机构对客户投诉事项，应当认真调查核实并及时将处理结果以上述方式告知。发现有关金融产品或服务确有问题的，应立即采取措施予以补救或纠正。银行业金融机构给金融消费者造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向金融消费者进行赔偿或补偿。

第九章：投诉处理应当高效快速。处理时限原则上不得超过十五个工作日。情况复杂或有特殊原因的，可以适当延长处理时限，但最长不得超过六十个工作日，并应当以短信、邮件、信函等方式告知客户延长时限及理由。

第十章：对银监会及其派出机构转办的投诉事项，应当严格按照转办要求处理，并及时向交办机构报告处理结果。

第十一章：银行业金融机构应当实行客户投诉源头治理，定期分析研究客户投诉、咨询的热点问题，及时查找薄弱环节和风险隐患，从运营机制、操作流程、管理制度等体制机制方面予以重点改进，切实维护金融消费者的合法权益。

第十二章：银行业金融机构要加强对各分支机构客户投诉处理工作的

管理，将投诉处理工作纳入经营绩效考评和内控评价体系，及时研究解决投诉处理工作中存在的问题，确保客户投诉处理机制的有效性。

第十三章：银行业金融机构应当充分发挥法律合规部门在客户投诉处理和金融消费者合法权益工作中的作用，加强合规风险的有效识别和管理，确保依法合规经营，切实维护金融消费者的合法权益。

第十四章：银行业金融机构应当加强员工维护金融消费者合法权益的教育培训工作，切实提高服务意识和服务水平。

第十五章：银行业金融机构接到大规模投诉，或者投诉事项重大，涉及众多金融消费者利益，可能引发群体性事件的，应当及时向银监会或其派出机构报告。

第十八章：银行业金融机构及其各级分支机构应当做好金融消费者投诉统计、分析工作，并每半年形成报告，于每年1月30日和7月30日前报送银监会或其派出机构。

各银行业金融机构及其分支机构应当于2012年7月20日前将客户投诉管理办法、投诉渠道、投诉处理部门及其负责人和联系人的名单报送银监会或其派出机构。此后如客户投诉管理办法、投诉渠道有变动，变动情况应在半年报告中予以反映；如投诉处理部门及其负责人和联系人的名单有变动，应及时将变动情况报告银监会或其派出机构。

第十七章：银监会及其派出机构要加强对银行业金融机构客户投诉处理工作的监督检查，敦促其完善机制、落实责任、推进工作。

第十八章：对于涉及金融消费者权益保护的热点、难点问题，银监会及其派出机构可以向有关金融机构发出监管建议，并要求其在一定期

限内采取预防或纠正措施；发现违法违规行为的，应当依法予以查处。

第十九章：对于一定时期内，信访投诉数量较高、处理不当或拖延问题较突出的银行业金融机构，应当在全辖予以通报，并可作为准入和监管评级的参考依据。