

金融简报

金融简报〔2024〕9号

中国人民银行上海市分行

2024年7月8日

完善投诉申诉处置机制 切实提升支付结算服务水平

近期，多名投诉人向我行反映部分银行业金融机构（以下简称“银行”）、非银行支付机构（以下简称“支付机构”）未及时受理、反馈投诉人发送的信件或电子邮件的问题，暴露出相关银行、支付机构在畅通投诉受理渠道、提升支付服务水平等方面存在薄弱环节。现将相关风险提示如下：

一、典型案例

案例一：2023年12月，投诉人贾某发现其信用卡账户连续5天发生异常扣款，经朋友提示，贾某向该银行信用卡中心官网公示的通讯地址寄送了申诉信件。此后数月，贾某未能收到该行信用卡中心的书面回复，亦未被告知该申诉信件的受理情况，便

拨打我行热线进行了投诉。

案例二：2024年2月，投诉人魏某对其支付账户流水中数笔交易的真实性产生异议。出于明确展示证据的考虑，魏某数次通过电子邮件形式向相关支付机构官方邮箱发送了核查申请，申请发出后近一个月仍未收到受理回执或答复，遂转而向我行进行了书面投诉。

二、存在问题

一是客户感知度差，投诉受理渠道不够畅通。上述案例反映出部分银行、支付机构未重视投诉人对于处理进程的感知度，受理渠道不够畅通。对于通过信件、电子邮件等非即时沟通的服务渠道所接收的投诉事项未能及时反馈受理回执，亦未能主动联系客户告知办理进度，导致客户感知度差，进而造成投诉升级。**二是服务意识不强，未能落实相关工作要求。**部分银行、支付机构支付服务主体责任意识仍待加强，普遍存在被动应诉、消极处置的情况，缺乏主观能动性，未有效落实中国人民银行关于优化支付结算服务的相关文件要求。

三、工作要求

（一）切实提高政治站位

各银行、支付机构要坚持支付结算工作的政治性和人民性，牢固树立“群众投诉无小事”意识，切实承担支付结算服务主体责任，构建和谐客户关系，维护正常金融消费秩序。

（二）加强组织架构建设

各银行、支付机构应当健全投诉管理制度，压实工作责任，建立支付服务投诉化解长效机制，指定牵头部门统一开展投诉管理工作。

（三）建立快速响应机制

各银行、支付机构要建立客户诉求快速响应机制，着力提升客户投诉反馈感知度。全面梳理包括柜面、信件、热线、电子邮件、即时通讯在内的各投诉受理渠道的受理安排及后续处置流程，及时回应客户急难愁盼问题，做到受理有反馈、处理有效率、件件有回应，避免因受理慢、未告知、回复迟等程序性问题引发矛盾激化、投诉升级等情况发生。

主 送：各国有商业银行、股份制商业银行上海（市、自贸区）分行，中国邮政储蓄银行上海市分行，上海银行，上海农商银行，上海华瑞银行，中邮邮惠万家银行，其他法人银行上海分行，上海市各村镇银行，上海市各外资银行，上海市各支付机构。
