

# 论我国银行服务消费者便捷投诉机制的构建

李燕飞

赣州银行股份有限公司，江西 赣州 341000

**摘要：**随着我国社会经济的蓬勃发展，消费者投诉已成为我国银行运营服务中的重要问题。消费者的投诉与建议是银行发展进步的重要动力之一，但目前在我国银行服务中，投诉机制并不能让消费者感到便捷，仍有许多仍需完善的地方。基于此，本文将浅析我国银行服务消费者投诉机制现状，以及国际银行服务消费者投诉机制构建经验借鉴，并探讨我国银行服务消费者便捷投诉机制的构建策略。

**关键词：** 银行服务；信用创造；金融服务

## On The Construction Of a Convenient Complaint Mechanism For Banks Serving Consumers In My Country

Li Yanfei

Bank of Ganzhou, Ganzhou, Jiangxi 341000

**Abstract :** With the vigorous development of my country's social economy, consumer complaints have become an important issue in my country's bank operations and services. Consumer complaints and suggestions are one of the important driving forces for the development and progress of banks. However, at present, in my country's banking services, the complaint mechanism cannot make consumers feel convenient, and there are still many areas that need to be improved. Based on this, this paper will analyze the current situation of my country's bank service consumer complaint mechanism, and learn from the experience of building international bank service consumer complaint mechanisms, and discuss the construction strategies of my country's bank service consumer convenient complaint mechanism.

**Keywords :** banking services; credit creation; financial services

银行作为我国金融体系中的关键组成部分，承担着信用创造、金融服务、信用中介等职能。随着全球化进程的加快，金融市场的竞争也日益激烈，消费者在银行办理业务时难免会遇到一些不和谐的问题。在此背景下银行服务消费者投诉机制应运而生。消费者的投诉与建议并不是一种形式化的流程，而是银行提升服务质量和信誉的有效抓手。但当前银行服务消费者投诉机制的便捷度仍有很大提升空间。比如，银行在投诉渠道、投诉标准、投诉效率等方面。本文旨在通过探讨这些问题及国际银行的优秀经验，以推动我国银行服务消费者便捷投诉机制的构建。

### 一、我国银行服务消费者投诉机制现状

#### （一）投诉渠道有待优化

目前，我国银行服务消费者投诉机制存在的主要问题之一就是投诉渠道过于单一。这使得消费者在银行办理业务过程中遇到不满意的服务时，没有多样化的投诉选择，进而影响到消费者对银行服务的满意度<sup>[1]</sup>。一方面，由于信息技术的进步，一些银行已开始引进在线投诉平台，但在开设在线投诉的银行也存在由于其功能单一，操作繁琐，无法真正地满足消费者的投诉需要。另一方面，许多银行保留着消费者通过实地申诉和书面申诉两种途径进行投诉的机制。但是，这种方法通常都是需要消费者自己去

银行网点或者通过邮寄的方式进行，既费时又费力，而且效率不高。

#### （二）投诉标准仍需完善

当前，银行服务消费者投诉机制虽然已经有了相应的规范与指引，但在具体的实施过程中，在投诉标准的明确性、可操作性以及是否符合消费者的投诉期望等方面还存在许多需要完善的地方<sup>[2]</sup>。现行许多银行服务消费者投诉标准相对宽泛，缺少针对性。比如“服务态度”“办事效率”这些指标，消费者通常只能用“满意”或者“不满意”来评价，并没有给出一个具体的量化指标。这就导致了银行在处理消费投诉时很难做到客观公正，这也会让消费者并没有感到自己的投诉被解决。另外，由于不同的消费者

对于银行服务的预期是不一样的，因此，一些投诉标准的设定也没有充分考虑到消费的多元化。这就需要银行在建立投诉标准时要更细致，才能适应不同的消费者的具体需求。

### （三）投诉效率有待提升

消费者从提出投诉开始，一直到得到处理、反馈，这是一个相对漫长的过程。有时消费者的投诉可以当场解决，但也有一些复杂的投诉需要等十几个工作日，才能得到银行的答复，这极大地降低了处理投诉的效率。投诉效率低会导致消费者更加不满意，进而影响到银行的品牌形象。在对消费者投诉的处理上，也存在着银行多个部门间的协作和沟通的问题，例如，某一投诉就可能涉及客户服务、产品开发、风险管理等多个部门的共同协调和处理，这些都会导致投诉效率的降低。同时，部分特殊投诉缺乏统一的投诉处理标准及程序，这也增加了投诉处理的难度<sup>[9]</sup>。

## 二、国际银行服务消费者投诉机制构建经验借鉴

### （一）英国银行服务消费者投诉机制

英国金融服务监管局设立了一个相对独立的金融巡视员服务公司（以下简称 FOS）<sup>[4]</sup>，以解决银行服务消费者投诉。英国的金融巡视员机制是一种“替代性纠纷的处理机制”，其特点在于维持巡视员的独立以及纠纷处理的迅速便捷。FOS 处理银行服务消费者投诉可划分为两个步骤，一是银行的内部解决，二是 FOS 进行纠纷处理。如消费者与银行产生纠纷，则首先进行前一步，如果在此期间，相应投诉未能得到有效的解决，或者消费者处理不满足，则继续进行第二步。FOS 处理银行服务消费者投诉的主要特征有：第一，保证了消费者在投诉解决过程中享有完全的知情权利。每个银行均须充分告知消费者有关投诉的解决过程。第二，相应程序操作灵活、便捷<sup>[5]</sup>。FOS 根据消费者与银行提供的证据做出裁决，而不依赖于听证，但消费者或银行提出听证，也会进行参考。在投诉解决期间，银行必须全面配合 FOS，尤其是对投诉进行调查时，应根据需要提高相应的资料及证明，并服从 FOS 的裁决。第三，FOS 也要及时向英国金融服务监管局反馈相应信息，以确保裁决得到切实执行。同时，裁决过程应公开透明、公正可信。充分公开投诉处理全过程及结果，受法律及社会的共同监管，保证 FOS 的独立性与公正性。

### （二）美国银行服务消费者投诉机制

在美国，联邦储蓄体系下的消费者顾问委员会与联邦货币管理局中的消费者支持团体都承担着处理维护消费者权益纠纷的任务。澳大利亚、西班牙等国家也都有相似的机制。综观各个国家的有关规定，其共性基本相同，这也是投诉专员机制取得成功的重要因素。首先，这一机制既能解决投诉，又能提升隐含的整体服务质量与工作效率。不同于法庭只对有异议的事实作出判决，投诉专员机制能在同一时间找出机制上的不足，并提供改善方案。其次，节省开支。在这一过程中，不但对消费者提供了无偿帮助，更重要的是，有利于防止过度诉讼产生的诉讼资源和费用浪费。此外，与繁琐的司法程序相比，投诉专员机制是非正式的、灵活的、便捷的。这一机制的非正式之处在于其一般

要求消费者事先向银行提出申诉作为一种预先的流程。投诉的处理也无需遵循严谨的纠纷解决过程，而是集中在调解、咨询和裁决上。在此期间，消费者无需雇用法律顾问，也可以通过书面或电子方式提出申诉。最终，申诉者并未失去在其后诉诸司法程序的权力。由于这些优势，投诉专员机制已经在很多国家被认可和推广。

## 三、我国银行服务消费者便捷投诉机制的构建策略

### （一）优化我国银行服务消费者投诉流程

目前，消费者在银行服务投诉过程中遇到了很多问题，其中一个就是投诉过程繁琐，信息不能及时有效地传递，从而造成了大量的投诉处理耗时和低效。对此，银行首先应简化投诉程序。银行可以通过整合内部资源，建立“一站式”服务模式，简化消费投诉流程<sup>[6]</sup>。比如，消费者可以通过银行官方网站或者官方 APP 进行投诉，由系统自动指派到对应的受理部门，省去了层层递交的繁琐流程。其次，要增加信息的公开透明。银行应加强与消费者的沟通交流，并将投诉处理过程、处理标准、处理结果等信息公开<sup>[7]</sup>。通过官方网站、官方社交媒体等途径，定期公布投诉结果，提高信息的透明度，使消费者能够更好地了解投诉过程。此外，银行还应积极引入科技手段，打造智能化的客服系统，并利用好人工智能技术，实现 24 小时的自助投诉服务<sup>[8]</sup>。智能化的客服系统能够针对消费者提出的问题，自动为其提供相应的解决方案，并引导消费者进行相应的投诉处理。除此之外，银行还应构建完善的信息反馈体系。消费者投诉处理完毕后，银行应当将处理结果反馈给消费者，并了解消费者对处理结果的意见。进而建立消费者和银行间良好的互动关系，这不但能提高消费者的满意度，也能收集到有价值的反馈信息，用以持续改善消费者投诉机制<sup>[9]</sup>。

### （二）创新我国银行消费者投诉解决方案

在构建我国银行服务消费者便捷投诉机制的过程中，创新我国银行消费者投诉解决方案有助于提升银行投诉处理效率和消费者满意度<sup>[10]</sup>。互联网时代下，银行应积极引入人工智能技术，如自然语言处理和机器学习，开发智能化客服系统，以进一步改善消费者投诉的便捷度和投诉处理速度。同时，随着信息技术的普及与应用，越来越多消费者选择在手机银行 APP 上进行投诉<sup>[11]</sup>。为此，银行应不断强化手机银行 APP 的功能，为消费者提供在线投诉、查看投诉处理状态和历史信息等服务<sup>[12]</sup>，并对消费者的投诉与反馈进行收集与分析，以此不断提升消费者的银行服务投诉便捷度。另外，银行还可以加强与电商平台、社交媒体等平台进行合作，充分利用相应平台巨大的用户技术和大数据分析能力，以为消费者提供更加便捷、有针对性的投诉解决方案<sup>[13]</sup>。这也有助于银行更好的了解当前消费者的需求，为其提供更加优质的银行服务。

### （三）建立第三方协助处理的仲裁机制

为提高银行处理投诉的效率，满足银行多元化发展的要求，将第三方协助处理的仲裁机制引入到银行投诉上，已成为一个重

要的发展趋势<sup>[14]</sup>。第三方机构协助处理投诉是一种非诉讼解决机制，既能保护消费者的合法权利，又能迅速有效地解决银行与消费者的纠纷。与传统的诉讼方式相比，第三方协助处理投诉的速度快、效率高。此外，在第三方协助处理中，通常采取的是调解、仲裁等形式，与法庭诉讼相比，成本更低廉，对大部分消费者来说，这是一种负担得起的价格。同时，在处理消费者和银行纠纷时，第三方不仅可以更好地保护消费者的隐私，并且还能针对双方的特定条件与需要，提出更为灵活、多样化的解决办法，在保护消费者利益的同时，也将银行的现实困境也考虑进去，实

现三赢<sup>[15]</sup>。

#### 四、结语

综上所述，建立健全银行服务消费者便捷投诉机制对促进我国金融市场健康稳定发展具有重要的现实意义。我国银行应正视当前银行服务消费者投诉机制中的不足，并采取有针对性、高效的提升策略进行改进优化，使银行服务能够更好地满足消费者的需求，全面提升银行服务质量。

#### 参考文献：

- 
- [1] 郑丽红. 银行投诉处理流程存在的问题和改善措施 [J]. 财讯, 2022(4):157-159.
  - [2] 张露予. 美国联邦贸易委员会2018年隐私与数据安全报告 [J]. 网络信息法学研究, 2019,0(1):311-331.
  - [3] 常婉丽. 通过法定途径分类处理银行业消费者投诉的现实困境 [J]. 中国银行业, 2019,0(7):89-90.
  - [4] 林宏, 陈广汉. 银行投诉处理的规定及一般做法 [J]. 中国人力资源开发, 2004(1):83-86.
  - [5] 庞昀曦, 张茂林, 柴文梁. 商业银行信用卡领用合同格式条款涉及金融消费者权益保护有关法律问题分析 [J]. 吉林金融研究, 2020,000(004):61-63,69.
  - [6] 于延敏. 基于“互联网+”的银行费用报销探析 [J]. 2021(2020-5):138-140.
  - [7] 汪洪军. 银行投诉处理管理中存在的问题及应对措施探讨 [J]. 消费导刊, 2020(1):281.
  - [8] 仇建飞. 打造智能互联网化的支撑客服系统的设计与实现 [J]. 电子技术与软件工程, 2020(11):200-201.
  - [9] 宋红. 直播卫星综合客服系统多元智能服务优化与实现 [J]. 电声技术, 2023,47(4):1-4.
  - [10] 南京市农村金融学会课题组. 消费者投诉处理流程规范化研究——基于某国有银行支行的调研分析 [J]. 现代金融, 2020(4):18-20.
  - [11] 罗煜, 黄钰文, 徐蕾. 大数据信贷的“第三条道路” [J]. 经济理论与经济管理, 2020,40(5):9-21.
  - [12] 郑丽红. 银行投诉处理流程存在的问题和改善措施 [J]. 财讯, 2022(4):157-159.
  - [13] 汤杰, 柏高原. 信托内部纠纷多元化解决机制研究 [J]. 新经济, 2022(5):40-45.
  - [14] 张德森. 法治营商环境下外商投诉协调处理机制的实践困境与出路 [J]. 中国法学: 英文版, 2020,(4):49-72.
  - [15] 张德富. 第三方网上支付业务中消费者权益保护实践: 美欧比较与借鉴 [J]. 2021(2014-13):29-31.