252--中国银监会办公厅关于加强银行业客户投诉处理工作的通知  
（银监办发〔2007〕215号）

各银监局，各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行，邮储银行，各省级农村信用联社，银监会直接监管的信托公司、财务公司、金融租赁公司：

为保护广大金融消费者的正当权益，规范银行业金融机构客户投诉处理工作，提升银行业社会责任意识和整体服务水平，现就有关事项通知如下：

一、高度重视客户投诉管理的制度建设。银行业金融机构应根据自身提供的产品与服务、规模与组织架构、可能接到的投诉的性质及其复杂程度等因素系统地建立统一、高效的投诉处理程序，以及保证投诉处理程序有效运行的配套机制。

二、明确处理客户投诉的部门及其职责。银行业金融机构应明确本行客户投诉处理的归口管理部门，并确保负责投诉处理的部门和人员与被投诉事件的相对独立性，建立检查、监督、考核体系，对于客户投诉处理不力，引起大规模客户投诉的，要追究高管人员和直接责任人责任。

三、优化客户投诉处理的资源配置。银行业金融机构应充实客户投诉处理人员的力量，加强客户投诉处理人员的培训，在科技及费用等方面进行适当支持，以确保投诉处理机制有效运转。

四、明确客户投诉处理的时效性要求。银行业金融机构应及时对客户投诉作出回应并展开调查，根据业务的复杂程度在不同时限要求内妥善解决并最终给予答复，不能按预定时间处理完毕的，需向客户说明原因。

五、保证客户投诉处理信息的公开透明。银行业金融机构应采取有效措施使客户清楚了解投诉的程序、渠道、方法及预计处理时间，同时确保内部相关工作人员熟悉本机构处理投诉的程序及相关规定，并严格按照程序处理投诉。

六、注意客户投诉信息的保密工作。银行业金融机构应采取适当措施加强对投诉客户身份和有关投诉资料的保密和保管，避免损害投诉客户的利益，造成不良影响。

七、加强客户投诉处理的统计工作。银行业金融机构客户投诉处理统计除应包括投诉总量、查实的投诉量、作出最终答复的投诉量及转为法律诉讼的投诉量等数据外，还应按照产品、服务、渠道、员工行为、内部管理、金融犯罪、客户满意度等进行分类统计。

八、建立定期报告制度。银行业金融机构应定期向高级管理层报告投诉处理情况，对于重大的投诉问题要及时向银行业监管机构报告。

九、建立定期检查回顾制度。银行业金融机构应通过定期检查回顾不断完善其投诉处理的政策、程序与机制，通过对投诉案例的反思和总结，促进、改善产品与服务质量。定期检查回顾工作要由不负责投诉处理的部门进行，以保证检查回顾的公正和有效。

十、银行业金融机构应将本单位投诉处理程序及相关规定报银监会备案，并于每年末向银监会书面报告相关机制运行情况。

十一、银行业协会、信托业协会、财务公司协会负责相关银行业金融机构的投诉处理数据统计、分析和指导。

十二、客户在向银行业金融机构提出投诉但未获得满意结果的情况下，可进一步向相关行业协会乃至银监会投诉，行业协会应建立并公布相应的再投诉受理和处理机制，银行监管部门要加强对银行投诉处理行为的监督、检查和评估。银监会和行业协会必要时将公开银行业金融机构客户投诉的信息。

请各银监局将本通知转发至辖内各银行业金融机构。

中国银行业监督管理委员会办公厅

二○○七年十月十一日