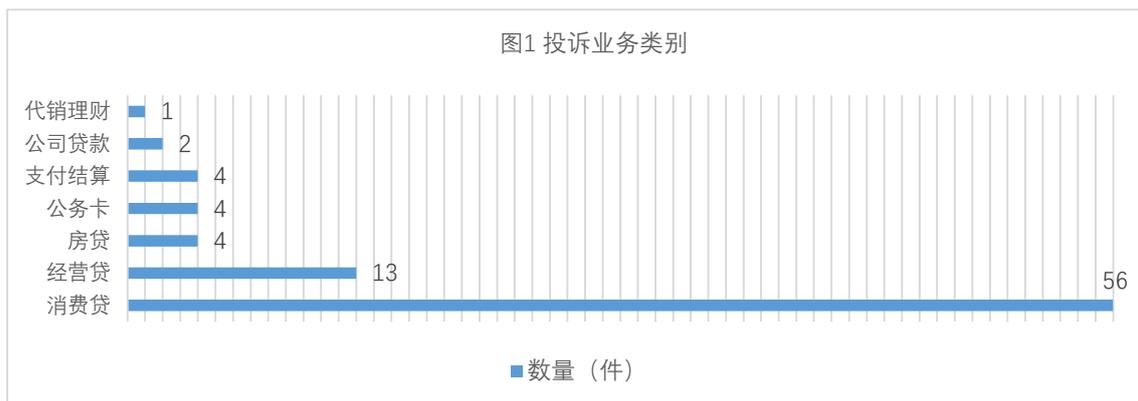


## 云南红塔银行关于 2023 年客户投诉情况的公告

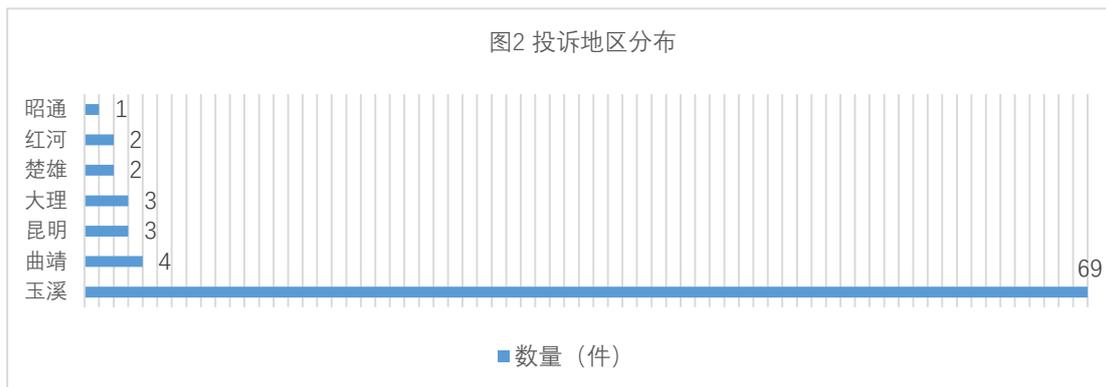
2023 年云南红塔银行深入贯彻“以人民为中心”的思想，落实国家相关政策及监管部门消费者权益保护重点工作目标，积极防范化解投诉纠纷，全年共受理投诉 84 件，其中，重复投诉共计 49 件，投诉接收渠道主要为监管转办及行内服务渠道接收，投诉响应率及反馈率均为 100%。

根据银行业金融机构消费者投诉统计分类及编码行业标准进行分类统计，投诉涉及 34 名个人客户及 1 家企业客户，个人客户中包含省内客户 26 名、省外客户 8 名，1 家企业客户为省内客户。从投诉业务类别来看，主要涉及个人贷款、公务卡、支付结算、代销理财、公司贷款 5 大类，其中，消费贷 56 件、经营贷 13 件、房贷 4 件、公务卡 4 件、支付结算 4 件、公司贷款 2 件、代销理财 1 件。

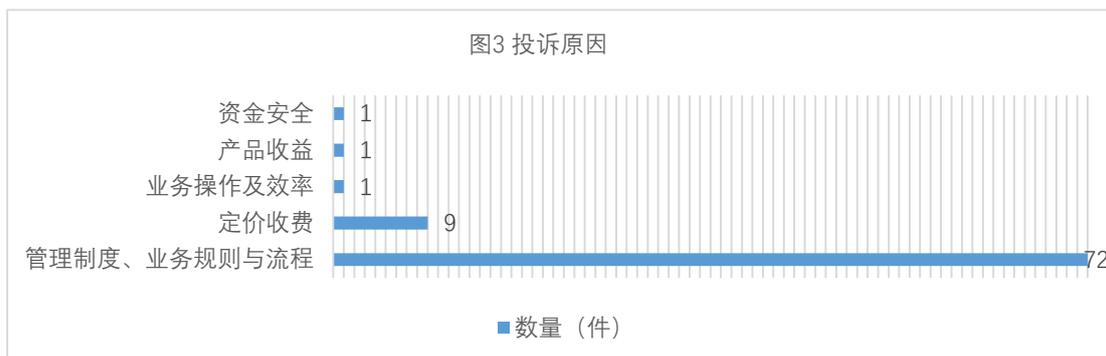


从投诉地区分布来看，主要涉及玉溪地区 69 件，占比 82%；曲靖地区 4 件，占比 5%；昆明地区 3 件，占比 4%；大理地区 3 件，占比 4%；楚雄地区 2 件，占比 2%；红河地区 2

件，占比 2%；昭通地区 1 件，占 1%。



从投诉原因来看，主要涉及管理制度、业务规则与流程类 72 件，定价收费类 9 件，业务操作及效率类 1 件，产品收益类 1 件，资金安全类 1 件。



本行始终坚持将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节，采取了如下措施预防和化解投诉：一是规范投诉处理流程，修订《云南红塔银行消费投诉处理管理实施细则》，明确投诉处理管理组织架构及工作职责，增加对第三方合作机构合作业务投诉的管理规范，细化溯源整改要求，为顺利解决投诉纠纷、提升消费者满意度提供制度保障。二是源头化解异议隐患，建立“消费者意见转办”流程，将全行各渠道收集、反馈的消费者意见及时转办至责任机构进行调查处理，

前置异议解决流程。三是问题导向加强监督指导，对投诉调查中发现的业务办理效率滞后、服务不规范、业务流程不完善等问题，及时采取风险提示、约谈通报等方式介入监督，对违规行为严肃问责。四是深入开展金融知识宣传活动，针对性赋能老年人、学生等重点群体，引导消费者文明、理性的参与金融活动，自觉履行合同约定，警惕不良代理投诉举报的风险，通过合法合规途径反映诉求、主张权利。

下一步，本行将持续完善消费者权益保护管理体系和工作机制，进一步规范消费者权益保护审查、销售适当性管理、合作机构管控、消费者信息安全保护等工作，加强投诉溯源治理，积极履行金融知识宣传教育的社会义务，压实消费者权益保护工作主体责任。

云南红塔银行股份有限公司

2024年1月12日