

记者体验 12378 银行保险消费者维权热线

这个“热线”真管用

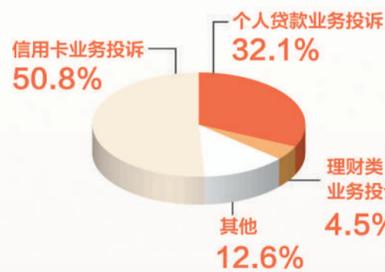
本报记者 赵展慧 葛孟超

体验 新时代·追梦人
聚焦财税金融服务③



2021年第三季度

银保监会及其派出机构共接收银行业消费投诉总量87281件



银保监会及其派出机构共接收保险消费投诉总量40649件



数据来源：银保监会



图①：12378 银行保险消费者投诉维权热线北京分中心。

图②：12378 银行保险消费者投诉维权热线北京分中心话务员江莎在接听消费者来电。

图③：工行北京市分行消费者权益保护办公室的工作人员在处理客户投诉。

助力『消费安全网』更密实

涵 铭

“您好，请问有什么可以帮您？”下午3点，银保监会12378银行保险消费者投诉维权热线北京分中心的话务员江莎接到了当天的第40个电话。

“哪家保险公司？”“保单全称是什么？”“好的，我记录一下。保险公司工作人员以保单升级的名义给您购买了新的保险产品，对吗？”“能否告诉我您的诉求？”……一边有条不紊地提问沟通，一边快速记录生成投诉工单，并调出相关金融机构对接负责人电话，不到2分钟，江莎就麻利地处理了一单投诉。

挂断这通电话，把耳麦移开，江莎才腾出空来清了清嗓子，“没办法，有咽炎。”刚刚接电话时她温柔又坚定的声音里却听不出有职业病。

也就几秒钟空当，下一通电话又拨了进来。记者戴上热线电话的耳机，在同步接听中慢慢摸清了12378热线的投诉处理流程：先区分是银行还是保险投诉，再核实相关金融机构是否在银保监会监管范围内，并记录投诉人的身份信息、投诉内容和具体诉求，然后提供相应的解决方案。

“快速处理方案一般是将相关金融机构专门对接的电话提供给投诉人，如果投诉人不认可这一方案，我们会在7个工作日内把这单投诉转交给相关机构，敦促机构与投诉人沟通解决。”江莎说。

流程看似并不复杂，却很考验专业能力。“请问您是投诉车险相关问题吗？”投诉人刚报上保险公司名字，江莎就“摸到了脉”。为啥反应这么快？江莎解释，这家保险公司主要经营车险业务，消费者投诉的概率是车险问题，“我们需要熟悉各类机构业务、各种金融产品，对各种问题心中有数。”

争分夺秒是为了帮助更多消费者。像江莎这样的“熟练工”一天大概能够接听处理50单投诉。12378热线北京分中心16条线路一起开工，话务员们的回答声此起彼伏，但大家平和耐心的语气，让办公室显得并不嘈杂。

“车抛锚了，已经打了好多个电话，保险公司的救援车还没来！”一通新电话接入，一个怒气冲冲的声音响起。江莎没有马上进行例行问询，而是温和地提醒：“先生，您还在马路上是吗？请先在路边找一个安全的地方，我们再沟通解决问题。”一句贴心的提醒，使对方的语气迅速缓和下来。

“干我们这一行，换位思考非常重要。”

以优质服务提升消费者满意度

要站在投诉人的角度，抱着理解他们的心态去解决问题。”江莎说，提升用户的满意度没有捷径可走，真诚是唯一的路径。

从早上9点到下午5点，除去午餐的时间，江莎和伙伴们一天要忙碌8个小时。记者发现，话务员大多是年轻面孔。“我们这一行需要反应快、沟通和学习能力强，年轻人有优势，但他们工作经验还较欠缺，锻炼抗压能力是关键。”江莎说。

热线办公室的隔壁，就是一间心理调节室。江莎推开门，记者看到，跑步机、拳击沙袋、飞镖盘等舒缓压力的“道具”应有尽有。“做消费者权益保护工作很多时候要承受抱怨、不解、指责甚至谩骂，话务员难免会有负能量累积的沮丧时刻，需要及时

险测评的过程中，客户会按题目回答一些问题，这些问题能够一定程度反映其风险承受能力。”该工作人员介绍，由于王先生当时是在自助终端设备上购买的基金产品，购买程序也会进行多次风险提示。王先生能够成功购买基金的前提，是必须完成相关风险提示。客服记录也显示，他曾向客户经理咨询是否可以赎回基金，考虑到当时市场正处于低位，客户经理建议他暂不赎回，不过他还是通过自助终端设备赎回了全部基金。

每一次消费者反馈都会推动服务优化

张赞说，每月针对12378热线中心转来的投诉，银行都会定时向监管机构反馈处理情况。记者回访了热线中心，了解到工行已进行过情况反馈，包括处理报告、行业第三方调解机构关于“工行销售过程合规”的调解意见。针对最新一次投诉，工行目前已联系王先生，正在协商处理过程中。

“解决投诉纠纷是银行改进自身服务的重要抓手。每一次客户的反馈都会给我们带来新的思考，推动服务更人性化，流程更合理。”工行北京金融街支行综合管理部

纾解情绪，才能保证服务高质量。”江莎介绍，中心为此建立了一个“熔断”机制——如果话务员出现了负面情绪难以平复的情况，可以停止当天工作，进行心理调适恢复。

“这是直面金融消费者的一条热线，也是管控金融风险的一道防线。”12378银行保险消费者投诉维权热线北京分中心负责人王子央说，通过这条热线，不仅能及时为消费者排忧解难，将解决金融消费纠纷的关口前移，充当行业“解压阀”的角色，也能通过投诉数据梳理出行业短板和漏洞，实时监测、推动整改，发挥行业“瞭望塔”的作用。

近年来，通过提升人员素质、加大科技手段运用、不断拓展服务水平和边界，北京分中心的服务中心和服务水平不断提升，2021年已接听处理14万通投诉咨询电话。12378热线全国接听量更是达到249万通。“未来，我们将持续督促指导金融机构进一步发挥投诉处理主体责任，共同提升行业的消费者权益保护工作水平，让更

多问题解决于萌芽时，把更多风险消灭在苗头处。”王子央说。

临近下午5点，热线系统即将关闭，这时却来了一个棘手的电话。消费者王先生反映，几年前他在工商银行的自助终端设备购买了该行代销的基金，但赎回后不仅没有赚钱，本金还有了损失，他要求银行赔偿其亏损资金。

“王先生，我们会把问题转达给工商银行，敦促银行与您沟通协商。”江莎结束与消费者通话后，迅速将此案件进行工单录入。

随后，这一问题通过投诉系统转送至工商银行北京昌平某支行处理。

经理高华主要负责处理客户的投诉纠纷，她在这方面有很多心得体会。

“发生投诉的原因，有些是银行服务不到位问题。对于这类情况，我们一定要举一反三、坚决改正。也有一些投诉产生的原因是消费者不太了解制度规定，发生误解，对这类情况，银行会对客户做好解释工作，依法依规解决问题。”对于一些营销误导问题，高华认为应该继续强化营销过程录音录像、客户风险确认等制度要求，把保护消费者权益落到实处。

高华说，在处理客户投诉时，过去银行工作人员会认为这是件“麻烦事”，希望尽快将问题解决掉。现在，处理投诉的过程，变成了银行优化系统、提升业务能力的过程。“比如涉及理财产品的相关纠纷，就需要个人金融、运营维护等部门的同事共同解决，在此期间，这些业务人员也能对客户诉求有更深刻的理解，从而更好地以客户为中心推进流程优化、产品升级。”

“消费者在办理金融业务的过程中遇到任何问题，都可以通过银行的客户服务热线等渠道进行投诉。”在采访中，张赞提示消费者，要明确“买者自负、风险自担”的原则，把合同条款约定吃透，结合自身风险承受能力，选择合适的理财产品。

“投诉数量增加的重要原因，一是随着经济的发展，银行保险消费人群逐步扩大，投诉者基数在增加；二是消费者金融素养和维权意识进一步提升，更懂得通过规范的渠道维护自身合法权益；三是投诉渠道持续丰富和进一步畅通，‘一号拨通’使消费者表达诉求更便捷，维权成本降低了，意愿就会更强烈。”银保监会12378银行保险消费者投诉维权热线北京分中心负责人王子央分析。

据王子央介绍，近年来投诉问题呈现多元化、复杂化的趋势，说明银行业和保险业的产品服务日益丰富、更加细分，这是行业高质量发展的体现。“及时反馈投诉内容，就是要提醒金融机构在做优产品、做大规模的同时，也要时刻绷紧规范发展这根弦，充分考虑和尊重消费者的合理诉求，不断夯实发展根基。”

“您好，请问有什么可以帮您？”下午3点，银保监会12378银行保险消费者投诉维权热线北京分中心的话务员江莎接到了当天的第40个电话。

“哪家保险公司？”“保单全称是什么？”“好的，我记录一下。保险公司工作人员以保单升级的名义给您购买了新的保险产品，对吗？”“能否告诉我您的诉求？”……一边有条不紊地提问沟通，一边快速记录生成投诉工单，并调出相关金融机构对接负责人电话，不到2分钟，江莎就麻利地处理了一单投诉。

挂断这通电话，把耳麦移开，江莎才腾出空来清了清嗓子，“没办法，有咽炎。”刚刚接电话时她温柔又坚定的声音里却听不出有职业病。

也就几秒钟空当，下一通电话又拨了进来。记者戴上热线电话的耳机，在同步接听中慢慢摸清了12378热线的投诉处理流程：先区分是银行还是保险投诉，再核实相关金融机构是否在银保监会监管范围内，并记录投诉人的身份信息、投诉内容和具体诉求，然后提供相应的解决方案。

“快速处理方案一般是将相关金融机构专门对接的电话提供给投诉人，如果投诉人不认可这一方案，我们会在7个工作日内把这单投诉转交给相关机构，敦促机构与投诉人沟通解决。”江莎说。

流程看似并不复杂，却很考验专业能力。“请问您是投诉车险相关问题吗？”投诉人刚报上保险公司名字，江莎就“摸到了脉”。为啥反应这么快？江莎解释，这家保险公司主要经营车险业务，消费者投诉的概率是车险问题，“我们需要熟悉各类机构业务、各种金融产品，对各种问题心中有数。”

争分夺秒是为了帮助更多消费者。像江莎这样的“熟练工”一天大概能够接听处理50单投诉。12378热线北京分中心16条线路一起开工，话务员们的回答声此起彼伏，但大家平和耐心的语气，让办公室显得并不嘈杂。

“车抛锚了，已经打了好多个电话，保险公司的救援车还没来！”一通新电话接入，一个怒气冲冲的声音响起。江莎没有马上进行例行问询，而是温和地提醒：“先生，您还在马路上是吗？请先在路边找一个安全的地方，我们再沟通解决问题。”一句贴心的提醒，使对方的语气迅速缓和下来。

“干我们这一行，换位思考非常重要。”

要站在投诉人的角度，抱着理解他们的心态去解决问题。”江莎说，提升用户的满意度没有捷径可走，真诚是唯一的路径。

从早上9点到下午5点，除去午餐的时间，江莎和伙伴们一天要忙碌8个小时。记者发现，话务员大多是年轻面孔。“我们这一行需要反应快、沟通和学习能力强，年轻人有优势，但他们工作经验还较欠缺，锻炼抗压能力是关键。”江莎说。

热线办公室的隔壁，就是一间心理调节室。江莎推开门，记者看到，跑步机、拳击沙袋、飞镖盘等舒缓压力的“道具”应有尽有。“做消费者权益保护工作很多时候要承受抱怨、不解、指责甚至谩骂，话务员难免会有负能量累积的沮丧时刻，需要及时

险测评的过程中，客户会按题目回答一些问题，这些问题能够一定程度反映其风险承受能力。”该工作人员介绍，由于王先生当时是在自助终端设备上购买的基金产品，购买程序也会进行多次风险提示。王先生能够成功购买基金的前提，是必须完成相关风险提示。客服记录也显示，他曾向客户经理咨询是否可以赎回基金，考虑到当时市场正处于低位，客户经理建议他暂不赎回，不过他还是通过自助终端设备赎回了全部基金。

每一次消费者反馈都会推动服务优化

张赞说，每月针对12378热线中心转来的投诉，银行都会定时向监管机构反馈处理情况。记者回访了热线中心，了解到工行已进行过情况反馈，包括处理报告、行业第三方调解机构关于“工行销售过程合规”的调解意见。针对最新一次投诉，工行目前已联系王先生，正在协商处理过程中。

“解决投诉纠纷是银行改进自身服务的重要抓手。每一次客户的反馈都会给我们带来新的思考，推动服务更人性化，流程更合理。”工行北京金融街支行综合管理部

尊重消费者合理诉求 促进行业规范发展

本报记者 赵展慧

银行业保险业消费投诉事项，是指消费者因购买银行、保险产品或者接受相关服务时与银行保险机构或者其从业人员产生纠纷，并向机构主张其民事权益的行为。近年来，中国银保监会不断完善消费投诉处理机制，畅通消费投诉渠道，压实银行保险机构投诉处理主体责任，行业投诉处理效率持续提高，消费者对投诉处理工作的满意度不断提升。

投诉方式更便捷。各地监管部门不断丰富辖内消费投诉方式，将原保险消费投诉热线12378覆盖至银行业务，督促机构简化客服热线转接投诉步骤，让消费者更快进入人工投诉渠道，在官方网站、移动客户端、微信公众号等平台增设投诉板块，实现线上维权渠道多元化。

投诉处理“头痛医头、脚痛医脚”的情况得到改善。银保监会推动银行保险机构建立健全溯源整改机制，通过投诉个案的处理，及时查找引发投诉事项的原因，完善产品设计，提升服务水平。

监管问责更有力。监管部门按季度通报银行保险机构被投诉情况，并将机构处理消费投诉的情况纳入消费者权益保护年度监管评价。比如，北京银保监局要求将投诉的溯源整改、责任追究、多元化解等情况纳入本机构综合绩效考核指标体系，与相关人员的薪酬分配、职务晋升挂钩。

2020年初，银保监会发布的《银行业保险业消费投诉处理管理办法》，统一了银行业保险业消费投诉处理监管规则，不仅吸纳了原银保监会和原保监会的成熟做法，也推出了简化受理程序、加强投诉核查、加大监督和问责等新举措。

从数据来看，近年来，投诉数量持续增长。2021年，银保监会及其派出机构接收、转送银行业的消费投诉中，一季度为78414件，环比增长2.9%；二、三季度分别为84242件、87281件，分别同比增长25.5%、2.6%；接收、转送涉及保险公司的消

费投诉中，前三季度数量分别是37892件、47005件、40649件，与2020年同期相比都有所增长。

“投诉数量增加的重要原因，一是随着经济的发展，银行保险消费人群逐步扩大，投诉者基数在增加；二是消费者金融素养和维权意识进一步提升，更懂得通过规范的渠道维护自身合法权益；三是投诉渠道持续丰富和进一步畅通，‘一号拨通’使消费者表达诉求更便捷，维权成本降低了，意愿就会更强烈。”银保监会12378银行保险消费者投诉维权热线北京分中心负责人王子央分析。

据王子央介绍，近年来投诉问题呈现多元化、复杂化的趋势，说明银行业和保险业的产品服务日益丰富、更加细分，这是行业高质量发展的体现。“及时反馈投诉内容，就是要提醒金融机构在做优产品、做大规模的同时，也要时刻绷紧规范发展这根弦，充分考虑和尊重消费者的合理诉求，不断夯实发展根基。”

银行业保险业消费投诉事项，是指消费者因购买银行、保险产品或者接受相关服务时与银行保险机构或者其从业人员产生纠纷，并向机构主张其民事权益的行为。近年来，中国银保监会不断完善消费投诉处理机制，畅通消费投诉渠道，压实银行保险机构投诉处理主体责任，行业投诉处理效率持续提高，消费者对投诉处理工作的满意度不断提升。

投诉方式更便捷。各地监管部门不断丰富辖内消费投诉方式，将原保险消费投诉热线12378覆盖至银行业务，督促机构简化客服热线转接投诉步骤，让消费者更快进入人工投诉渠道，在官方网站、移动客户端、微信公众号等平台增设投诉板块，实现线上维权渠道多元化。

投诉处理“头痛医头、脚痛医脚”的情况得到改善。银保监会推动银行保险机构建立健全溯源整改机制，通过投诉个案的处理，及时查找引发投诉事项的原因，完善产品设计，提升服务水平。

监管问责更有力。监管部门按季度通报银行保险机构被投诉情况，并将机构处理消费投诉的情况纳入消费者权益保护年度监管评价。比如，北京银保监局要求将投诉的溯源整改、责任追究、多元化解等情况纳入本机构综合绩效考核指标体系，与相关人员的薪酬分配、职务晋升挂钩。

2020年初，银保监会发布的《银行业保险业消费投诉处理管理办法》，统一了银行业保险业消费投诉处理监管规则，不仅吸纳了原银保监会和原保监会的成熟做法，也推出了简化受理程序、加强投诉核查、加大监督和问责等新举措。

从数据来看，近年来，投诉数量持续增长。2021年，银保监会及其派出机构接收、转送银行业的消费投诉中，一季度为78414件，环比增长2.9%；二、三季度分别为84242件、87281件，分别同比增长25.5%、2.6%；接收、转送涉及保险公司的消



图①：12378 银行保险消费者投诉维权热线北京分中心。

图②：12378 银行保险消费者投诉维权热线北京分中心话务员江莎在接听消费者来电。

图③：工行北京市分行消费者权益保护办公室的工作人员在处理客户投诉。

本版责编：王 观
版式设计：张芳曼