

# 2023 年汇丰银行（中国）有限公司 金融消费者投诉数据及分析报告

2023 年度，汇丰银行（中国）有限公司（以下简称“我行”）持续落实金融机构主体责任，依法合规地开展消费投诉处理工作，现将我行 2023 年度金融消费者投诉处理工作情况及形势分析总结如下：

## （一）接收金融消费者投诉数量有所上升

2023 年度，我行财富管理及个人银行业务共计接收金融消费投诉（下称“投诉”）6716 件，同比增长 19%。其中，57% 的投诉来自北京、上海、广州和深圳。截至 2024 年 1 月 22 日，已办结投诉 6716 件，办结率 100%。

## （二）银行卡投诉占三成

从投诉业务类别来看，我行 2023 年度主要收到包括银行卡类投诉 2232 件，占比 33%，其他类投诉（主要包括功能类业务、其他银行业务、呼叫服务等）1881 件，占比 28%，支付结算类投诉 820 件，占比 12%（见图 1）。

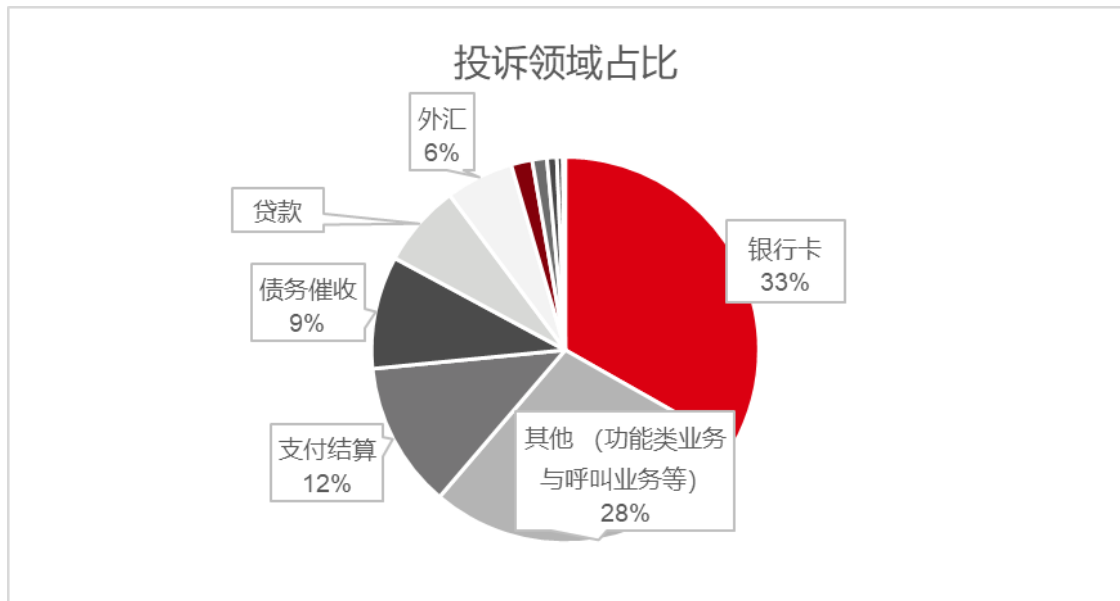


图 1：投诉领域分布

### （三）服务态度及质量和管理制度、业务规则与流程是两大投诉热点

从投诉原因来看，我行 2023 年度投诉主要集中于因服务态度及服务质量引起的投诉，共计 2219 件，占比 33%。因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 2095 件，占比 31%；因定价收费引起的投诉 1026 件，占比 15%；因债务催收方式和手段引起的投诉 634 件，占比 9%；因金融机构服务设置、设备、业务系统引起的投诉 327 件，占比 5%（见图 2）。

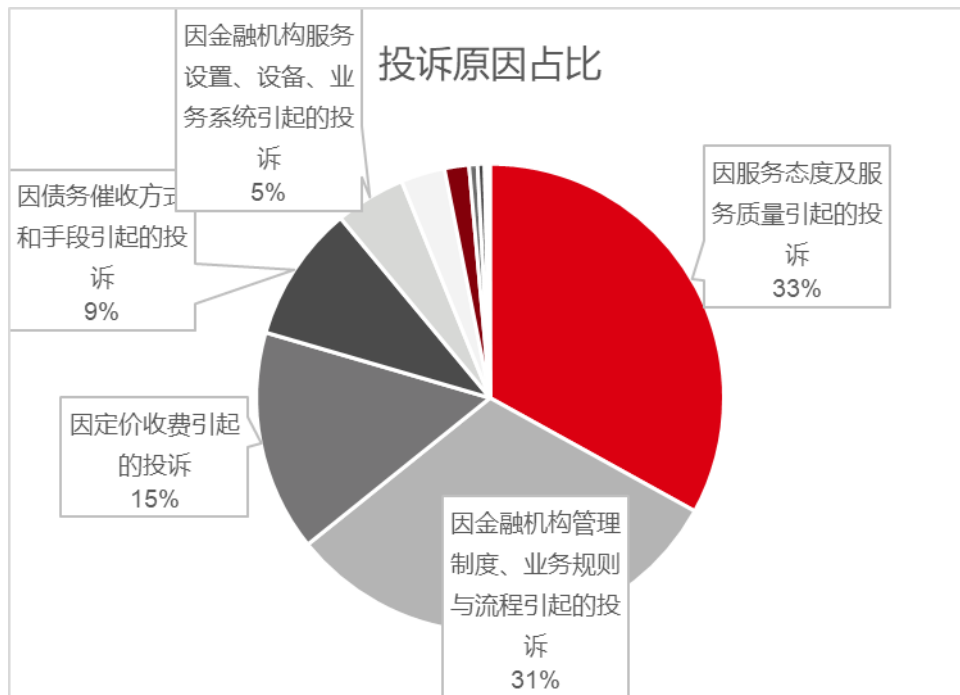


图 2：投诉原因分布

#### （四）中、后台业务渠道投诉逾六成

从被投诉业务办理渠道来看，中、后台业务渠道投诉 4239 件，占比 63%。前台业务渠道投诉 2477 件，占比 37%；其中，主要包括营业现场 1321 件，占比 20%，电子渠道共计 1038 件，占比 16%（见图 3）。

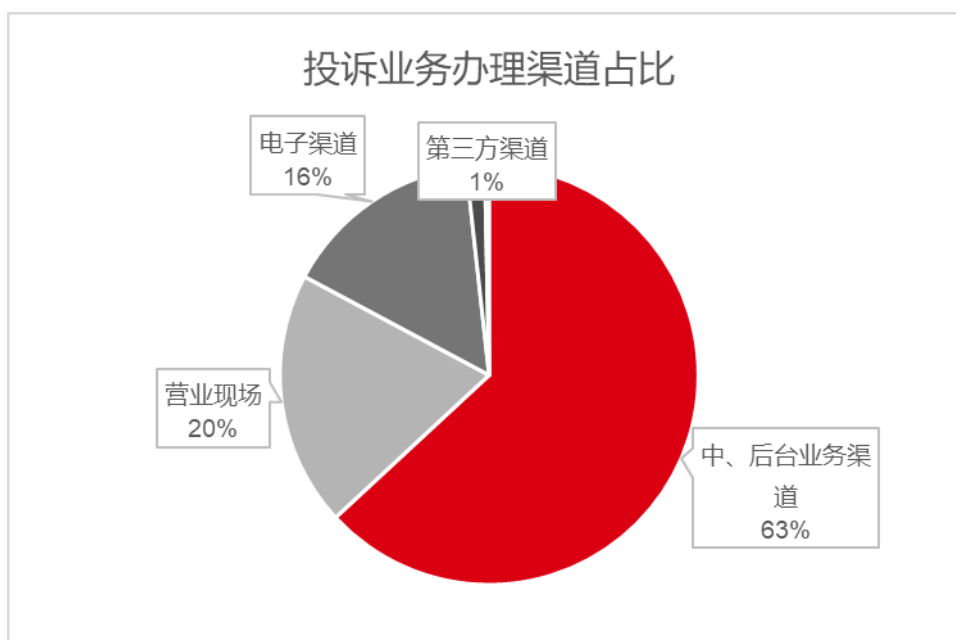


图 3：投诉业务办理渠道分布

## 二、已采取措施及下一步计划

### （一）已采取措施

一是进一步完善我行客户投诉处理机制。结合近一年以来监管部门对投诉处理工作提出的各项要求以及我行在消费者权益保护工作中发现的问题，我行在 2023 年对《客户反馈处理规则和流程》及《汇丰银行个人客户投诉调解处理流程》等制度完成了审阅修订，明确投诉处理及调解的原则、流程和时效，确保汇丰中国处理投诉流程符合相关内控制度和法规要求，自上而下推动多元化解纠纷机制。

二是加强内部追责。对经核实的违法违规问题和侵害消费者合法权益事件，我行将严格按照相关规定对涉诉人员进行问责，强化处罚力度，防止相同问题重复发生。

## （二）下一步计划

下一步，我行将继续坚持以金融消费者为中心，加强消费者权益保护系统建设，完善运行机制和执行力，进一步提高投诉处理效率，不断提升我行金融服务质量和金融消费者权益保护工作水平。

### （1）提高投诉处理工作质效

我行将通过内部培训、日常监测、自查和抽查等方式对投诉处理质效的管理水平，持续关注投诉的根本原因，及时开展溯源整改，全面压降自收及监管投诉数量，同时进一步提升投诉 15 日办结率和投诉处理满意度。

### （2）坚持推动多元化解纠纷

我行将持续自上而下推动调解，并对分支机构调解工作的执行和配合情况进行监督，力求做到“简单投诉不出机构，复杂投诉不出行业”。

以上为我行 2023 年度金融消费者投诉数据及分析报告。

汇丰银行（中国）有限公司

二〇二四年一月二十一日