

2022 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

为保护金融消费者合法权益，维护金融市场健康运行，2022 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，保障金融消费者投诉处理工作平稳高效运行。现将我行 2022 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、投诉处理的基本情况

（一）接收金融消费者投诉数量有所下降

2022 年度，我行财富管理与个人银行业务部共计接收金融消费者投诉（下文中简称投诉）5644 件，较 2021 年投诉数量减少 834 件，降幅为 12.9%。其中，58%的投诉来自上海、广州、北京和深圳。截止至 2022 年 12 月 31 日，已办结投诉 5607 件，办结率为 99.3%，办结率维持在较高水平。

（二）银行卡投诉占四成

从投诉业务类别来看，我行 2022 年度银行卡类投诉 2320 件，占比 41.1%，其他类投诉（包括功能类业务、其他银行业务、呼叫服务和其他投诉）1363 件，占比 24.1%，支付结算类投诉 583 件，占比 10.3%（见图 1）。

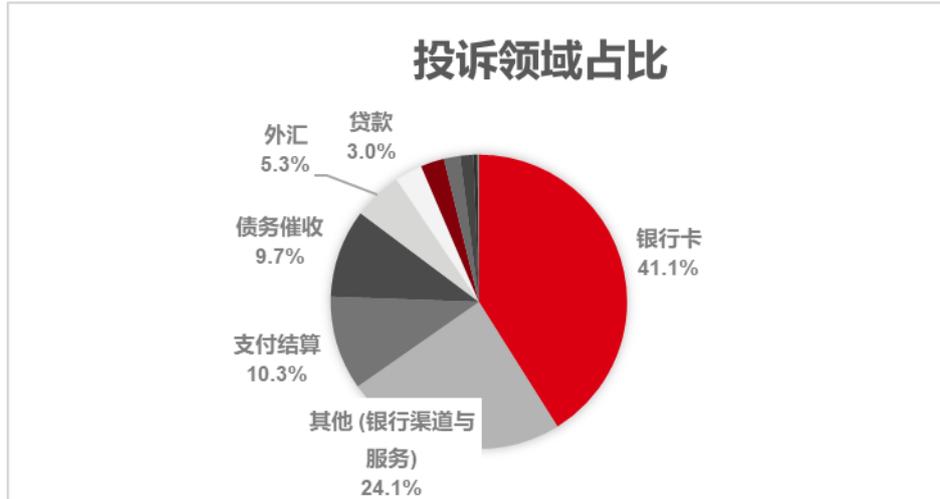


图 1：投诉领域分布

（三）管理制度、业务规则与流程和服务态度及质量是两大投诉热点

从投诉原因来看，我行 2022 年度投诉主要集中在因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉方面（见图 2），共计 1979 件，占比 35.1%。其次，因服务态度及服务质量引起的投诉 1487 件，占比 26.3%；因定价收费引起的投诉 962 件，占比 17.0%；因债务催收方式和手段引起的投诉 547 件，占比 9.7%；因营销方式和手段引起的投诉 274 件，占比 4.9%。

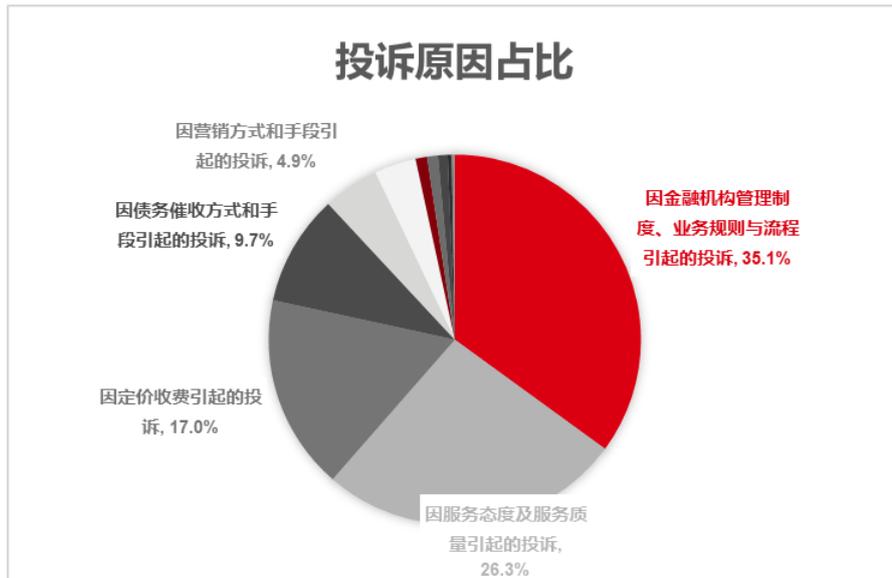


图 2：投诉原因分布

（四）中、后台业务渠道投诉近七成

从被投诉业务办理渠道来看，中、后台业务渠道投诉 3805 件，占比 67.4%；前台业务渠道投诉 1839 件，占比 32.6%；其中，营业现场 956 件，占比 16.9%，电子渠道共计 752 件，占比 13.3%（见图 3）。

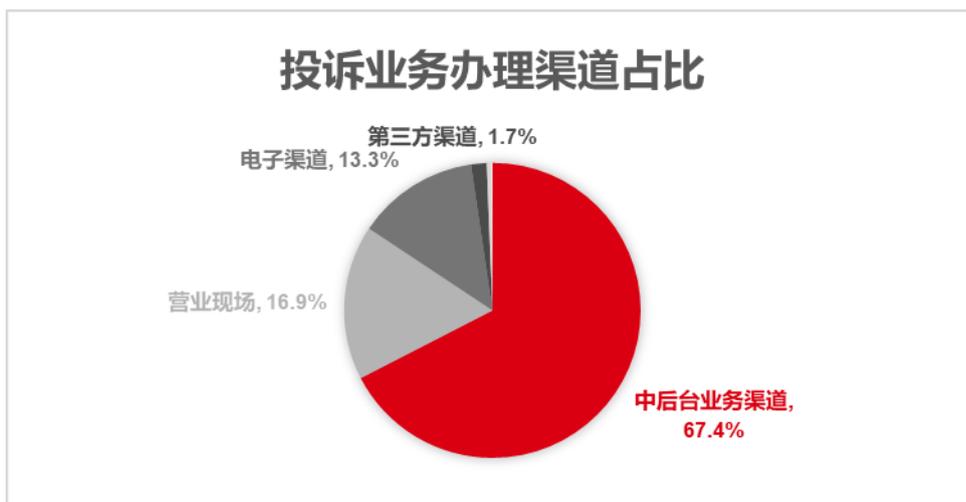


图 3：投诉业务办理渠道分布

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 2022 年对客户投诉处理制度完成了审阅修订，确保我行投诉处理流程和制度符合内控及最新的法规要求。同时，我行更新了调解流程，明确了银行无条件配合调解的义务，明确了应调时效，并规定代表银行参与调解人员无需经过行内授权，即可直接代表银行参与本地或者异地调解案件的处理流程，在调解组织的主持下参与调解员、客户和银行的三方调解。

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事机构和人员进行问责，强化处理和处罚力度。

（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，持续推动投诉处理和溯源整改工作，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，全面压降自收及监管投诉数量，提升投诉 15 日办结率和投诉处理满意度。

(2) 提升投诉处理重视程度

我行将根据监管要求，持续向一线投诉处理人员灌输同等重视自收投诉和监管投诉的意识，要求投诉处理人员在任何情况下不得“轻自收，重监管”，防止普通投诉升级成为监管投诉。对待所有投诉客户应一视同仁，客观、公平、公正处理每一起投诉事项。

(3) 推动多元化解纠纷

我行将持续自上而下推动通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的制度体系，并对分支机构在调解工作的执行和配合情况进行监督，对于不配合调解工作的部门和投诉处理人员予以内部惩处。

汇丰银行（中国）有限公司

二〇二三年一月二十日