

东亚银行（中国）有限公司

关于 2023 年投诉数据相关分析报告

2023 年全年，我行从各渠道共受理客户投诉 1903 个，较 2022 年减少 19.8%。对于收到的投诉我行积极与客户沟通，及时处理，全年投诉办结率为 100%。

2023 年我行受理的投诉主要集中在信用卡、财富管理、零售贷款等业务。投诉主要集中在信用卡债务催收、信用卡使用和还款、财富产品收益、个人住房贷款提前还款、个人住房贷款利率调整等内容。具体情况如下表 1。

表 1. 客户投诉业务类型分布

投诉业务类型	占比
信用卡业务	74.7%
财富管理业务	10.2%
贷款业务	9.6%
借记卡等其它业务	5.5%
总计	100%

根据对投诉原因的分析，主要为对金融机构管理制度、业务规则与流程，以及债务催收方式和手段方面的原因，具体占比分析如下表2。

表 2. 客户投诉原因分布

投诉原因	占比
金融机构管理制度、业务规则与流程	44.8%
债务催收方式和手段	34.8%
定价收费	7.7%
产品收益	5.8%
合同条款	1.8%
服务态度	1.1%
金融机构服务设施、设备、业务系统	0.8%
信息披露	0.8%
业务操作及效率	0.7%
消费者资金安全	0.5%
营销方式和手段	0.5%
业务差错	0.4%
消费者信息安全	0.2%
营业秩序	0.1%
自主选择权	0.1%
总计	100%

在投诉受理区域分布上，2023 年涉及分行所在地域主要集中在广东、深圳和上海等地区，具体分布情况如下表 3。

表 3. 投诉地区分布

地区排序	地区	占比	地区排序	地区	占比
1	广东	6.36%	14	厦门	0.37%
2	深圳	3.26%	15	河南	0.32%
3	上海	3.05%	16	湖南	0.32%
4	陕西	2.10%	17	云南	0.32%
5	安徽	2.00%	18	湖北	0.26%
6	北京	1.47%	19	浙江	0.21%
7	重庆	1.31%	20	山东	0.16%
8	四川	0.74%	21	福建	0.11%
9	青岛	0.63%	22	河北	0.11%
10	江苏	0.58%	23	广西	0.05%
11	新疆	0.53%	24	天津	0.05%
12	辽宁	0.42%		总行信用卡	73.88%
13	大连	0.37%		总行本部	1.05%
				合计	100%

针对上述收到的投诉，我行积极与客户沟通，通过畅通投诉渠道、借助第三方调解机构等方式努力化解矛盾纠纷。此外，通过加强溯源

整改，深入开展投诉问题分析，查找薄弱环节和风险隐患等举措进一步加强消费者权益保护。我行将消费者权益保护融入产品及服务的全流程管理，不断完善投诉处理机制，细化操作规程，积极运用第三方调解机制，持续提升服务水平，提高投诉处理效率，为客户提供满意的服务。