

东亚银行（中国）有限公司

关于 2024 年投诉数据相关分析报告

2024 年全年，我行全口径投诉的全量数据为 2597 件，即所有渠道接收的投诉（包括金融监管总局及其各级派出机构接收并转送机构的投诉件数）。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%。

（一）接收投诉的渠道方面

从接收投诉的渠道分析，2024 年我行接收投诉的渠道主要集中在我行 95382 官方客服及投诉热线、国家金融监督管理总局消费投诉处理管理系统及其各级派出机构系统转办、中国银保信金融消费者保护服务平台转办和我行官方网站“咨询及投诉”客户留言渠道。其中，我行 95382 官方客服及投诉热线受理的投诉共计 1124 件；我行接收到国家金融监督管理总局消费投诉处理管理系统及其各级派出机构系统转办的投诉，以及中国人民银行等监管机构转办的共计 846 件；中国银保信金融消费者保护服务平台转办的投诉共计 284 件；我行官方网站“咨询及投诉”客户留言渠道收到的投诉共计 202 件；其他渠道共受理的投诉共计 141 件。

（二）投诉原因方面

从投诉原因来看，2024 年，客户投诉原因主要集中在因我行管理

制度、业务规则与流程引起的投诉、因债务催收方式和手段引起的投诉以及因定价收费引起的投诉，具体如下表 1。

表 1. 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	46.2%
债务催收方式和手段	24.3%
定价收费	14.2%
产品收益	10.2%
服务态度	1.4%
营销方式和手段	1.0%
业务操作及效率	0.6%
业务差错	0.4%
合同条款	0.3%
信息披露	0.3%
消费者信息安全	0.3%
消费者资金安全	0.3%
金融机构服务设施、设备、业务系统	0.2%
营业秩序	0.2%
总计	100%

（三）投诉涉及的业务类型方面

从投诉涉及的业务类型来看，2024 年我行受理的投诉主要集中在信用卡使用及还款、互联网贷款催收及协商还款、个人住房贷款提前还款及利率调整、代理销售业务等内容，具体情况如下表 2。

表 2. 客户投诉业务类型分布

投诉业务类型	占比
信用卡业务	60.4%
零售贷款业务	17.4%
财富管理业务	13.7%
借记卡等其它业务	8.5%
总计	100%

（四）投诉涉及的地区方面

在投诉受理区域分布上，2024 年涉及分行所在地域主要集中在广东、陕西和浙江等地区，具体分布情况如下表 3。

表 3. 投诉地区分布

排序	地区	占比	排序	地区	占比
1	广东	5.5%	12	湖南	0.6%
2	陕西	5.0%	13	青岛	0.6%
3	浙江	4.6%	14	厦门	0.6%
4	上海	3.5%	15	辽宁	0.5%
5	北京	3.2%	16	湖北	0.3%

6	深圳	2.9%	17	河南	0.2%
7	安徽	2.2%	18	山东	0.1%
8	江苏	1.0%	19	河北	0.1%
9	重庆	0.9%	20	天津	0.1%
10	四川	0.8%		总行信用卡	54.0%
11	大连	0.7%		总行本级	12.8%
总计					100%

对于收到的客户投诉我行均高度重视，积极开展调查处理，在规定时间内及时将投诉调查结果以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径回复客户，并通过畅通投诉渠道、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及投诉渠道建设，细化操作规程，积极运用第三方调解机制，强化事前审查和溯源整改机制，从源头减少投诉发生，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。