

# 东亚银行（中国）有限公司

## 关于 2025 年投诉数据及相关分析报告

2025 年全年，我行全口径投诉的数据为 3941 件<sup>1</sup>，即所有渠道接收的投诉（包括机构所有渠道接收的自收投诉与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）投诉的原因方面

投诉的原因中因我行管理制度、业务规则与流程引起的投诉共计 1918 件；因定价收费引起的投诉共计 871 件；因债务催收方式和手段引起的投诉共计 845 件；因服务态度引起的投诉共计 117 件；因产品收益引起的投诉共计 59 件；因业务操作及效率引起的投诉共计 36 件；因营销方式和手段引起的投诉共计 30 件；其余涉及的投诉原因共计 65 件。

### （二）投诉涉及的业务类型方面

从我行受理的投诉的业务类型来看，信用卡业务占比 59.7%，共计 2354 件；零售贷款业务占比 21.2%，共计 834 件；财富管理业务占比 2.9%，共计 113 件；借记卡相关业务、柜台服务及外汇业务等其他业务占比 16.2%，共计 640 件。

<sup>1</sup> 报告中均为未剔除重复投诉的数据

### （三）接收投诉的渠道方面

我行 95382 官方客服及投诉热线受理的投诉 1670 件、我行官方网络渠道收到的投诉 248 件、分行网点及电话受理的投诉 49 件、其他渠道收到的投诉 1974 件。

### （四）投诉涉及的地区方面

按照我行投诉受理机构分布看，2025 年涉及分行所在地域主要集中在广东、上海和北京等地区，具体分布情况如下：

排序	地区	占比	排序	地区	占比
1	广东	5.3%	14	浙江	0.3%
2	上海	3.5%	15	厦门	0.3%
3	北京	2.5%	16	重庆	0.3%
4	深圳	2.0%	17	新疆	0.2%
5	大连	0.9%	18	湖北	0.2%
6	陕西	0.8%	19	湖南	0.2%
7	青岛	0.8%	20	黑龙江	0.2%
8	安徽	0.6%	21	河北	0.2%
9	辽宁	0.6%	22	山东	0.2%
10	江苏	0.6%	23	云南	0.1%
11	河南	0.4%	24	宁波、广西	0.1%
12	四川	0.4%		总行信用卡	59.7%

13	天津	0.4%		总行本级	19.3%
总计					100%

我行秉持“以客为尊”的理念，重视客户反馈，持续开展溯源整改，不断提升金融服务质效，切实保护消费者合法权益。一是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提供投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。二是疏通投诉渠道，为客户诉求提供便捷性。三是多元化解客户纠纷，积极运用行内和解和第三方调解机制，加强各分支机构对第三方调解资源的运用，为客户问题提供更多元化的解决路径。四是通过加强溯源整改，深入开展投诉问题分析，查找薄弱环节和风险隐患等举措。五是消费者权益保护融入产品及服务的全流程管理，并不断完善投诉处理机制及投诉处理信息系统建设，强化事前审查，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。