

2022 年东亚中国投诉数据相关分析报告

2022 年全年，我行从各渠道共受理客户投诉 2372 个，较 2021 年投诉总量上升，投诉办结率达到 100%。

2022 年全年我行受理的投诉主要集中在信用卡、财富管理业务、零售贷款业务等方面。其中信用卡业务相关的投诉约占全部投诉的 81.2%，银行代销业务投诉占比为 12.1%，贷款业务投诉占比为 3.2%，以上三类业务投诉占全部投诉的 96.5%。具体情况如下表 1：

表 1： 客户投诉类别分布

投诉业务类型	占比
信用卡	81.2%
银行代销业务	12.1%
贷款	3.2%
自营理财	1.0%
借记卡	0.9%
支付结算	0.8%
其他	0.8%
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	43.6%
债务催收方式和手段	41.2%
产品收益	8.4%
定价收费	2.2%
合同条款	1.6%
营销方式和手段	0.8%
服务态度	0.6%
业务操作及效率	0.6%
消费者资金安全	0.5%
金融机构服务设施、设备、业务系统	0.3%
信息披露	0.2%
自主选择权	0.2%
消费者信息安全	0.1%
总计	100%

在投诉受理区域分布上，涉及分行所在地域主要集中在广州、西安和上海等地区，具体分布情况如下述表 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	4.76%	14	浙江	0.21%
2	陕西	2.49%	15	河南	0.17%
3	上海	2.11%	16	湖南	0.17%
4	北京	1.60%	17	江西	0.13%
5	深圳	1.60%	18	河北	0.08%
6	大连	1.10%	19	山东	0.08%
7	辽宁	0.63%	20	四川	0.08%
8	重庆	0.55%	21	宁波	0.04%
9	安徽	0.46%	22	新疆	0.04%
10	江苏	0.46%	23	云南	0.04%
11	厦门	0.42%		总行信用卡	80.23%
12	湖北	0.34%		总行本部	1.94%
13	青岛	0.25%		合计	100%

针对上述投诉，我行将消费者权益保护融入产品及服务的全流程管理，通过畅通投诉渠道、优化投诉处理流程、细化投诉根本原因分析、强化投诉源头治理、改进服务质量等举措进一步加强消费者权益保护。此外，我行积极运用调解机制，切实提升投诉处理质效，做好客户沟通，不断提高金融消费者满意度。