

# 2024 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

2024 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，依法合规地开展消费投诉处理工作，现将我行 2024 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）接收金融消费者投诉数量有所上升

2024 年度，我行财富管理及个人银行业务共计接收金融消费投诉（下称“投诉”）8153 件。其中，55%的投诉来自北京、上海、广州和深圳的客户。截至 2024 年 12 月 31 日，已办结投诉 8061 件，办结率 98.9%。

### （二）银行卡投诉占三成

从投诉业务类别来看，我行 2024 年度主要收到包括银行卡类投诉 2784 件，占比 34%；其他类投诉（主要包括功能类业务、其他银行业务、呼叫服务等）2037 件，占比 25%；支付结算类投诉 1319 件，占比 16%；债务催收类投诉 595 件，占比 7%；贷款类投诉 494 件，占比 6%。（见图 1）。

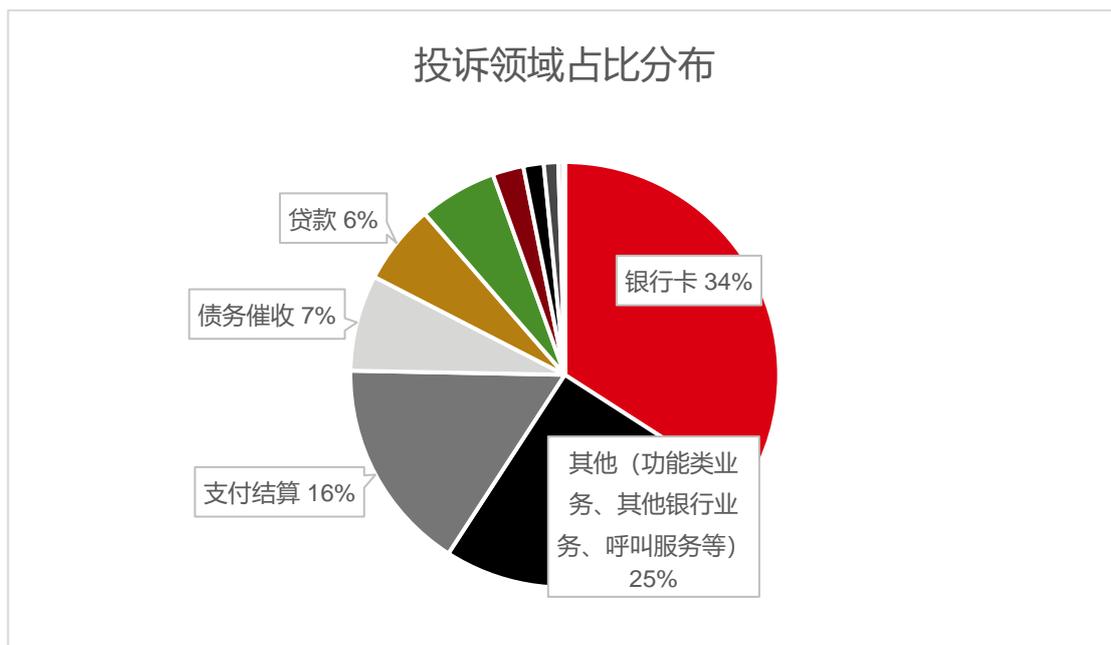


图 1：投诉领域分布

### （三）两大投诉热点为服务态度及质量，管理制度、业务规则与流程

从投诉原因来看，我行 2024 年度投诉主要集中于因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 2694 件，占比 33%；因服务态度及服务质量引起的投诉，共计 2662 件，占比 33%。因定价收费引起的投诉 1189 件，占比 15%；因债务催收方式和手段引起的投诉 595 件，占比 7%；因金融机构服务设置、设备、业务系统引起的投诉 369 件，占比 5%（见图 2）。

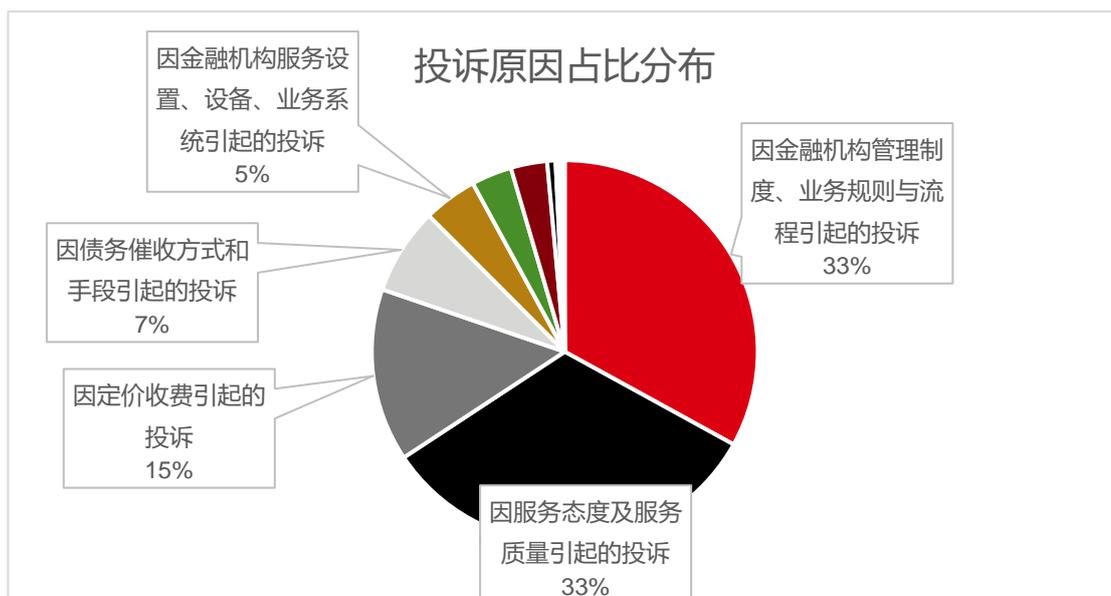


图 2：投诉原因分布

#### （四）中、后台业务渠道投诉约占投诉总量的三分之二

从被投诉业务办理渠道来看，中、后台业务渠道（银行的产品设计、业务规则或进行风险管理等操作时引发的投诉）投诉 5299 件，占比 65%。前台业务渠道（金融消费者通过银行前端进行咨询或办理业务发生的投诉）投诉 2854 件，占比 35%；其中，主要包括营业现场 1728 件，占比 21%，电子渠道共计 1011 件，占比 12%（见图 3）。

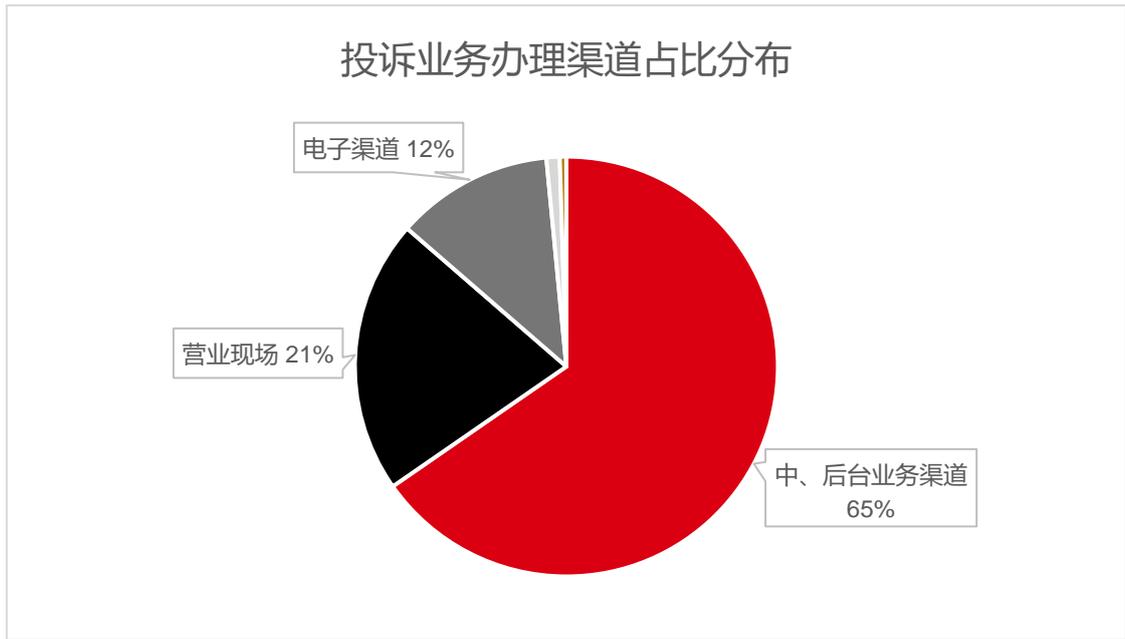


图 3：投诉业务办理渠道分布

## 二、已采取措施及下一步计划

### （一）已采取措施

一是进一步完善纠纷化解制度机制建设。我行在 2024 年对《客户反馈处理规则和流程》及《汇丰银行个人客户投诉调解处理流程》等制度完成了审阅修订，对投诉处理内部沟通协调机制、投诉统计分析等机制内容做了进一步的规范，确保汇丰中国纠纷化解制度符合相关法规要求和内控制度。

二是保障客户反馈渠道畅通。我行通过官方网站、移动客户端、营业网点办公场所醒目位置公布投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程客服热线等开通投诉渠道，并在产品或服务合约中提供公布接受消费者投诉电话、网址等相关信息。

## （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，加强消费者权益保护系统建设，完善运行机制和执行力，进一步提高投诉处理效率，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）持续提高处理质效

随着业务的持续发展，我行投诉处理也面临着变化和挑战，投诉处理质效尚需进一步改善。我行将针对投诉处理中反映出的薄弱环节，积极探寻改进措施，以提高投诉处理质效。

### （2）继续强化源头治理

2025 年我行将继续积极开展投诉根源分析，探索研究解决办法，并持续关注投诉高发和常发领域，对发现的问题进行溯源整改，旨在减少消费投诉总量，提升客户体验。

### （3）坚持推进多元化解

我行将总结以往投诉调解经验，与各地纠纷调解组织保持有效沟通，自上而下推动纠纷多元化解机制，并对调解工作的执行和配合情况进行监督，力求做到“简单投诉不出机构，复杂投诉不出行业”。

以上为我行 2024 年度金融消费者投诉数据及分析报告。

汇丰银行（中国）有限公司  
二〇二五年一月二十一日