

关于本人申领汇丰银行(中国)有限公司信用卡过程中遭遇的投诉事宜

诉函[2018]01号

致 中国银监会上海监管局外资法人处：
中国银监会消费者权益保护局：
中国人民银行消费者权益保护局：
上海市工商局消费者权益保护委员会：
上海市银行同业公会：
上海市 12345 市民热线：

根据《上海银监局关于印发信访工作细则（试行）、银行业举报和投诉处理办法（试行）及在沪银行业金融机构重大投诉调查处理规范的通知》（沪银监通[2015]32号）文件规定，本人就申领汇丰银行(中国)有限公司（以下简称“汇丰”）信用卡过程中遭遇的情况依法依规进行反映如下：



汇丰生活人民币白金卡 汇丰生活美元白金卡

本人通过网络申请汇丰“生活信用卡”（卡样见上图），并于二〇一八年二月十二日(周一)收到初审通过的短信通知。二月十五日(周四)收到汇丰短信通知，本人被告知已成功办理信用卡且提供了中国邮政寄送单号。（见下图）





二月二十日(周二)十八点半许,本人根据汇丰短信中提供的寄送单号查询了寄送状态,发现信用卡到达上海王港邮政网点后被转发至广州中心网点,这个结果使我疑虑和不安。于是本人使用申请信用卡时预留手机号码在 18:49 和 19:47 两次拨打汇丰客服热线 400-869-5366 反映了上述异常情况。两位客服代表(一位男性,一位女性)对本人描述的情况分别进行了记录和核查,反馈给本人的结果是:由于该信用卡邮件的寄送地址缺少详细路名,邮局无法投寄,因此该邮件被原路退回。(见左图)

本人确信在网络申请汇丰信用卡时详细填写了单位通信地址和家庭通信地址,在与两位客服代表电话沟通时亦提及了此点。两位客服代表在电话沟通过程中与本人核实了相关信息,由于权限关系,客服人员表示本人在信用卡未激活前无法帮助本人修改地址等用户相关信息,即使补卡重新寄送,汇丰信用卡寄卡部门仍将按照原先预留的不详地址寄出卡片,本人还是无法正常收到补卡卡片。

鉴于此情况,为了本人在中国人民银行征信及信用风险的安全,客服代表建议本人注销此卡并做销户处理。最后,本人在不得已不情愿的情况下,在尚未拿到实体卡片的情况下,客服代表于二月二十日(周二)帮我办理了信用卡注销手续,告知本人 45 日后销户成功。目前,本人担心已注销之信用卡卡片退回至原处将如何处理以及销户成功前 45 日的信用卡潜在风险问题。

客服代表还告知本人今后将无法再次申办汇丰信用卡,对此不合理规定本人表示质疑和强烈不满,此政策不符合监管机构的相关法律、法规和政策,侵害了消费者正当权益,有歧视消费者之嫌,违反了消费者权益保护法相关条款。请相关监管部门对此事件高度关注和重视,并予以核查和进行相应处理,督促汇丰整改和落实有关政策规定,确保包括本人在内的广大消费者遇到类似情况后,可以再次申办和使用该行信用卡产品和服务。

根据《关于转发中国银监会办公厅有关 2013 年银行业案件防控工作意见的通知》(沪银监通(2013)18 号)、《关于进一步加强在沪外资银行操作风险防范

和案件防控工作的通知》(沪银监通(2013)69号)、《中国银监会办公厅关于2015年银行业消费者权益保护工作的指导意见》(银监办发[2015]60号)、《上海银监局办公室关于2015年下半年上海银行业举报投诉考核情况的通报》(沪银监办通[2016]9号)和《上海银监局办公室关于进一步加强上海银行业金融机构消费者投诉处理工作的通知》(沪银监办通[2015]33号)等红头文件相关规定,即使是由于本人疏忽在网络申领信用卡时遗漏填写了寄送地址的详细路名,汇丰工作人员在审核信用卡资料时亦未发现该问题并与本人联系核实寄送地址等相关重要信息,说明该行工作人员工作疏忽,对申请者提交的资料审核把关不仔细、不严密。该行在日常业务工作中存在操作风险,导致了本次事件,对本人的信用风险造成潜在的安全隐患,本人保留采取进一步追究法律权利。

另:本人曾网络申领渣打银行(中国)有限公司信用卡产品,未遇到汇丰类似情况,望汇丰汲取其它外资银行信用卡业务经验,改进工作流程,提高服务质量,避免类似情况今后再次发生。

本人承诺以上陈述皆为事实,相关监管机构和汇丰在处理此事件过程中如遇到任何问题,可以在工作日 10:00-11:00 或 15:00-16:00 与我联系。

投诉人:王冬

二〇一八年二月二十一日

主送:中国银监会外资银行部、上海银监局外资法人银行非现场监管处、上海银监局外资银行分行非现场监管处、上海银监局外资银行现场检查处、中国人民银行上海分行

抄送:中国银监会消费者权益保护局、中国人民银行金融消费者权益保护局、上海市工商局消费者权益保护委员会、上海市银行同业公会、上海市12345市民热线

联系人:王冬
电子邮箱: winterweb@126.com

电话: 139-1764-5919
(共印12份)

二〇一八年二月二十一日
