



声明

我行关注到中国经济网于 3 月 10 日刊登的题为“花旗银行北京望京支行关闭 曾导致投资者惨亏”的报道。该文擅自将我行正常的网点调整与客户投诉进行不实联系，对我行声誉造成不良影响。在此特作如下说明：

- 1) 花旗银行北京望京支行的关闭是我行根据业务发展的需要，持续调整和优化营业网络的结果，不涉及任何具体事件或客户投诉个案。
- 2) 中国一直是花旗全球最重要的市场之一，而且我们致力于打造中国领先的零售金融服务。伴随我们客户偏好和行为的不断变化，花旗将持续投入以提升我们的数字化渠道，打造全新网点模式，力求更好地服务主要目标市场中的广大客户。我们将持续对零售金融业务进行投入，从而为中国消费者提供更贴近、更优质的产品和服务，满足他们不断增长和变化的金融需求。
- 3) 我们已经与原望京支行的客户进行了妥善沟通和细致安排，将其帐户关系转至花旗北京其他各分支行，为他们继续提供银行服务。
- 4) 我行重视聆听客户意见，并致力于通过和客户保持紧密沟通寻求解决方案。报道中所提及的客户投诉已得到妥善解决。

花旗银行（中国）有限公司
2016 年 3 月 10 日