

央广网北京1月30日消息 近日，中国银保监会消费者权益保护局发布《关于2022年第三季度银行业消费投诉情况的通报》（下称《通报》）。2022年第三季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉75627件。其中，涉及国有大型商业银行19870件，占投诉总量的26.3%；股份制商业银行30450件，占投诉总量的40.3%；外资法人银行420件，占投诉总量的0.6%；城市商业银行（含民营银行）12342件，占投诉总量的16.3%；农村中小金融机构5402件，占投诉总量的7.1%；其他银行业金融机构7143件，占投诉总量的9.4%。

《通报》指出，2022年第三季度，国有大型商业银行投诉量的中位数为3284件，工商银行、交通银行的投诉量位列国有大型商业银行前两位。股份制商业银行投诉量的中位数为2386件，兴业银行、平安银行、浦发银行的投诉量位列股份制商业银行前三位。

国有大型商业银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为243.5件/千营业网点。其中，交通银行1322.3件/千营业网点，中国银行256.1件/千营业网点，建设银行244.6件/千营业网点，工商银行242.3件/千营业网点，农业银行135.7件/千营业网点，邮储银行77.0件/千营业网点。

股份制商业银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为1796.8件/千营业网点。其中，平安银行3899.7件/千营业网点，广发银行2469.3件/千营业网点，浦发银行2433.3件/千营业网点，兴业银行2337.1件/千营业网点，中信银行2065.0件/千营业网点，光大银行1801.0件/千营业网点，招商银行1792.6件/千营业网点，渤海银行1612.5件/千营业网点，华夏银行1408.1件/千营业网点，浙商银行1191.6件/千营业网点，民生银行991.3件/千营业网点，恒丰银行920.1件/千营业网点。

《通报》指出，2022年第三季度，涉及信用卡业务投诉38016件，占投诉总量的50.3%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉10116件，占国有大型商业银行投诉总量的50.9%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉23931件，占股份制商业银行投诉总量的78.6%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉196件，占外资法人银行投诉总量的46.7%。交通银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行第一。兴业银行、平安银行、浦发银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

2022年第三季度，涉及个人贷款业务投诉24743件，占投诉总量的32.7%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉4055件，占国有大型商业银行投诉总量的20.4%；在涉及股份制商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉3625件，占股份制商业银行投诉总量的11.9%；在涉及外资法人银行的投诉中，个人贷款业务投诉123件，占外资法人银行投诉总量的29.3%。工商银行的个人贷款业务投诉量位列国有大型商业银行第一。平安银行、百信银行、浦发银行的个人贷款业务投诉量

位列股份制商业银行前三位。

2022年第三季度，涉及理财类业务投诉3195件，占投诉总量的4.2%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，理财类业务投诉1494件，占国有大型商业银行投诉总量的7.5%；在涉及股份制商业银行的投诉中，理财类业务投诉1051件，占股份制商业银行投诉总量的3.5%。邮储银行的理财类业务投诉量位列国有大型商业银行第一。招商银行、兴业银行、中信银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

中国银保监会表示，各银行要落实主体责任，完善制度机制，畅通投诉渠道，扎实做好投诉处理工作，加强源头治理，改进服务质量，维护好消费者的合法权益。各银保监局要进一步提高政治站位，压紧压实机构投诉处理主体责任，督促机构积极化解矛盾，切实维护消费者的合法权益。

更多精彩资讯请在应用市场下载“央广网”客户端。欢迎提供新闻线索，24小时报料热线400-800-0088；消费者也可通过央广网“啄木鸟消费者投诉平台”线上投诉。版权声明：本文章版权归属央广网所有，未经授权不得转载。转载请联系：cnrbanquan@cnr.cn，不尊重原创的行为我们将追究责任。