

视频加载中...

[xss_clean][xss_clean]

编者按：

哪些银行理财相关业务消费者投诉量大？哪些银行消费者投诉量增长快？

中国银保监会每个季度定期发布关于银行业消费投诉情况的通报，公布主要商业银行的消费者投诉总量以及理财、个人贷款以及信用卡等业务的消费投诉数据。

新华财经和面包财经根据银保监会历年发布的通报数据，对主要投诉数据进行了总量及增速的对比排名，本篇为理财业务篇。

新华财经北京3月30日电 中国银保监会消费者权益保护局公布的数据显示，2022年银保监会累计处理理财类业务投诉约1.46万件。其中，2022年第四季度，银保监会处理理财类消费投诉4476件，环比增长40.09%。

2022年全年，邮储银行、农业银行和工商银行位居国有银行理财类业务累计投诉量前三名。邮储银行的总资产规模明显小于农行和工行，理财业务投诉量却位居国有行首位，这显示出邮储银行相关业务部门在服务质量和消费者权益保护方面存在较为明显的短板。

2022年全年，兴业银行、招商银行和浦发银行位居股份制银行理财类业务投诉量前三名。2022年第四季度，招商银行投诉量居首。无论从年度还是季度数据观察，招商银行及兴业银行理财业务的消费者投诉量均较高。

2022年银保监会处理理财投诉约1.46万件

统计数据显示，2022年银保监会处理银行业理财类消费投诉14615件。其中，第四季度处理投诉4476件，环比增长40.09%。

2022第四季度及年度银行业理财类业务投诉统计				
银行类型	季度投诉量(件)	同比增长率(%)	环比增长率(%)	年度累计投诉量
全部银行类型	4476	17.73	40.09	14615
股份制商业银行	1647	74.66	56.71	4937
国有大型商业银行	1473	-24.92	-1.41	6507

数据来源: 新华财经、面包财经、公司公告

图2：2022年第四季度银行业理财类业务投诉统计

从年度数据来看，国有银行2022年全年理财类消费者投诉量较多，达6507件；股份行全年投诉量为4937件。

国有银行理财投诉量排名：邮储总量最大，交行同比增速快

从年度数据看，2022全年国有银行中理财类业务累计投诉量前三名的分别是邮储银行、农业银行和工商银行。其中，邮储银行年度投诉总量达2511件，是唯一一家年度投诉量超过2000件的国有银行。

2022年第四季度国有大型商业银行理财类业务投诉量排名				
投诉量排名	理财类业务投诉量(件)	银行名称	同比变动(%)	同比变动排名
1	523	邮储银行	-30.08	5
2	243	农业银行	-27.68	4
3	188	工商银行	-34.04	6
4	188	建设银行	-12.96	2
5	172	中国银行	-24.56	3
6	159	交通银行	6.71	1

数据来源: 银保监会相关公告, 数据整理: 面包财经、新华财经

图4：2022年第四季度国有大型商业银行理财类业务投诉量排名

较上年同期相比，除交通银行同比增长6.71%外，其他国有行理财业务投诉量均呈

下降态势。其中，工商银行理财业务投诉量同比下降34.04%，降幅最大。

股份制银行理财投诉排名：兴业、招商、浦发位居前三，华夏增速快

2022全年，兴业银行、招商银行、浦发银行、中信银行及平安银行理财类业务累计投诉量排名前五，分别涉及投诉1044件、964件、583件、530件和480件。



2022年第四季度股份制商业银行理财类业务投诉量排名				
投诉量排名	理财类业务投诉量(件)	银行名称	同比变动(%)	同比变动排名
1	336	招商银行	104.88	7
2	243	兴业银行	125	5
3	211	浦发银行	139.77	4
4	189	中信银行	114.77	6
5	147	平安银行	3.52	11
6	112	华夏银行	250	1
7	97	光大银行	10.23	10
8	87	广发银行	74	8
9	81	民生银行	30.65	9
10	67	浙商银行	-18.29	12
11	53	渤海银行	178.95	3
12	21	恒丰银行	250	1
13	3	百信银行	-78.57	13

数据来源：银保监会相关公告；数据整理：面包财经、新华财经

图6：2022年第四季度股份制商业银行理财类业务投诉量排名

较上年同期相比，多数股份制银行的理财类业务投诉量出现明显增长，普遍增幅超过50%。其中，由于华夏银行及恒丰银行基数较小，两家理财类业务投诉量增长最快，同比增长均为2.5倍；渤海银行的增速位于三位，同比增长178.95%。

【读财报】是由新华财经与面包财经共同打造的一档以上市公司财报解读为主要内容的栏目，内容全面覆盖全球股市、汇市和债市等金融市场，提供权威、专业、全面的金融信息服务。新华财经是新华社承建的国家金融信息平台。

编辑：王媛媛

声明：新华财经为新华社承建的国家金融信息平台。任何情况下，本平台所发布的信息均不构成投资建议。