

12月10日，银保监会消费者权益保护局发布的《关于2020年第三季度银行业消费投诉情况的通报》（下称《通报》）指出，2020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85097件，环比增长26.5%。

其中，涉及国有大型商业银行27278件，环比增长16.1%，占投诉总量的32.1%；股份制商业银行37475件，环比增长30.6%，占投诉总量的44.0%；外资法人银行447件，环比增长19.8%，占投诉总量的0.5%；城市商业银行（含民营银行）8471件，环比增长46.0%，占投诉总量的10.0%；农村中小金融机构3418件，环比增长31.7%，占投诉总量的4.0%；其他银行业金融机构8008件，环比增长27.8%，占投诉总量的9.4%。

根据《通报》，国有大型商业银行投诉量的中位数为4397件，工商银行、建设银行、交通银行的投诉量位列国有大型商业银行前三名。股份制商业银行投诉量的中位数为3370件，招商银行、平安银行、中信银行的投诉量位列股份制商业银行前三名。外资法人银行投诉量的中位数为3件，东亚银行、汇丰银行和渣打银行的投诉量位列外资法人银行前三名。

就投诉与业务量对比而言，在平均每千营业网点投诉量指标上，交通银行、中国银行、建设银行位列国有大型商业银行前三名，平安银行、广发银行、招商银行位列股份制商业银行前三名，东亚银行、花旗银行、渣打银行位列外资法人银行前三名。

《通报》显示，消费者投诉反映的主要问题多涉及信用卡业务投诉、个人贷款业务投诉、理财类业务投诉。2020年第三季度，涉及信用卡业务投诉48406件，环比增长43.5%，占投诉总量的56.9%；涉及个人贷款业务投诉20219件，环比增长33.5%，占投诉总量的23.8%；涉及理财类业务投诉4337件，环比减少59.1%，占投诉总量的5.1%。

在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉14628件，环比增长82.0%，占国有大型商业银行投诉总量的53.6%；个人贷款业务投诉4060件，环比增长44.4%，占国有大型商业银行投诉总量的14.9%；理财类业务投诉2134件，环比减少75.8%，占国有大型商业银行投诉总量的7.8%。

在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉30870件，环比增长29.1%，占股份制商业银行投诉总量的82.4%；个人贷款业务投诉2997件，环比增长42.9%，占股份制商业银行投诉总量的8.0%；理财类业务投诉1762件，环比增长33.5%，占股份制商业银行投诉总量的4.7%。

在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉343件，环比增长21.6%，占外资

法人银行投诉总量的76.7%；个人贷款业务投诉49件，环比增长6.5%，占外资法人银行投诉总量的11.0%。

仅以理财业务投诉来看，邮储银行、工商银行、建设银行的理财类业务投诉量位列国有大型商业银行前三名。浦发银行、平安银行、招商银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行前三名。