

12月10日，银保监会消费者权益保护局发布《关于2020年第三季度银行业消费投诉情况的通报》（下称《通报》），全面呈现了银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉情况。

从这份《通报》来看，银行业的消费投诉主要集中在信用卡业务、个人贷款业务和理财类业务等方面，其中信用卡业务是投诉的“重灾区”。

投诉总量排行榜是：工商银行、建设银行、交通银行、招商银行、平安银行、中信银行；涉及信用卡业务投诉排行榜为：交通银行、建设银行、工商银行，招商银行、中信银行、平安银行；涉及个人贷款业务投诉排行榜为：工商银行、农业银行、中国银行、平安银行、招商银行、光大银行；涉及理财类业务投诉排行榜为：邮储银行、工商银行、建设银行、浦发银行、平安银行、招商银行。

数据显示，2020年第三季度，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%。

在股份制银行中，招商银行、平安银行、中信银行的投诉量排名靠前。

同时，东亚银行、汇丰银行和渣打银行的投诉量在外资法人银行中排名靠前。

从《通报》可以看出，信用卡业务是消费投诉的主要金融服务领域和“重灾区”。

2020年第三季度，银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中，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%。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%；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%。

《通报》显示，交通银行、建设银行、工商银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行前三名。其中，交通银行3819件，环比增长43.5%，占交通银行投诉总量的86.2%；建设银行3565件，环比增长122.8%，占建设银行投诉总量的64.0%；工商银行2922件，环比增长92.1%，占工商银行投诉总量的49.9%。

招商银行、中信银行、平安银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三名。

股份制商业银行信用卡业务投诉量的中位数为2833.5件。其中，招商银行5598件，环比增长24.4%，占招商银行投诉总量的86.1%；中信银行4694件，环比增长13.7%，占中信银行投诉总量的89.6%；平安银行4254件，环比增长58.6%，占平安银行投诉总量的79.2%。

东亚银行、汇丰银行、花旗银行的信用卡业务投诉量位列外资法人银行前三名。外资法人银行信用卡业务投诉量的中位数为30件。

2020年第三季度，银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中，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%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，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%；在涉及股份制商业银行的投诉中，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%；在涉及外资法人银行的投诉中，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%。

上述《通报》还显示，2020年第三季度，银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中，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，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，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%。