

最新调查显示，上海银监局二季度受理各类银行业客户投诉咨询事项1276件，环比下降4.9个百分点，但投诉热点依然集中在信用卡、代理保险、存贷款、银行收费等方面。

按投诉内容的性质分类，反映金融消费者与金融机构服务纠纷类的占比91.14%，主要集中在信用卡、代理保险、存贷款、银行收费等方面，占比分别为24.88%、11.82%、14.91%和11.75%。但一季度曾出现的个人住房贷款利率“返价”、发放“排队”等投诉，在二季度得到了明显缓解；代理保险引发的投诉在2010年四季度趋升，今年一季度创历史新高。但随着银保销售新政的推行，二季度代理销售保险引发的投诉仅较一季度增加11起，增速已明显趋缓；以投诉网点排队现象为主要内容的网点服务质量共25件，较一季度减少25件，投诉主要集中在四家国有银行分行

按机构分，五家国有银行分行投诉占比38.1%，其中对一家银行投诉有156件，占五大行分行投诉的三成。其收费、代理保险、个贷类的投诉均居前列；平安、民生银行的信用卡业务投诉集中；外资银行理财产品投诉比例略有上升；6家持牌信用卡中心的投诉占比13.45%，环比上升1.54个百分点，其中发卡量较大的建行、招行信用卡业务投诉相对集中。