

近日，中国银行保险监督管理委员会消费者权益保护局发布了2020年第13号通报《关于2020年第三季度银行业消费投诉情况的通报》(以下简称《通报》)，通报中国银行业和保险监督管理委员会及其派遣机构收到了来自银行业转发的消费投诉。

《通知》指出，2020年第三季度，中国银行保险监督管理委员会及其派出机构共受理银行业消费者投诉85097件，比上季度增长26.5%。其中，涉及大型国有商业银行的案件27278件，同比增长16.1%，占投诉总数的32.1%。股份制商业银行37475户，同比增长30.6%，占投诉总数的44.0%；外资法人银行447家，同比增长19.8%，占投诉总数的0.5%。城镇商业银行(含私人银行)8471家，环比增长46.0%，占投诉总数的10.0%；

农村中小型金融机构3418起，环比增加31.7%，占投诉总数的4.0%；

其他银行金融机构8008家，环比增加27.8%，占投诉总数的9.4%。

《通知》指出，大型国有商业银行的投诉中位数为4,397宗。中国工商银行，中国建设银行和交通银行的投诉数量位居三大国有商业银行之列。股份制商业银行的投诉中位数为3370件。招商银行，平安银行和中信银行在投诉方面排名前三。外资公司银行的投诉中位数为3。就投诉而言，东亚银行，汇丰银行和渣打银行名列前三名。

《通知》指出，大型国有商业银行每千家营业网点的投诉中位数为每千家营业网点373.6例，数千万个人客户的投诉中位数为每十万户86.2例。按每千个营业网点的投诉量计算，交通银行、中国银行和中国建设银行位居前三名大型国有商业银行之列，交通银行、中国银行、工商银行的平均每千万个人客户投诉量位列国有大型商业银行前三名。

股份制商业银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为1931.3件/千营业网点，平均每千万个人客户投诉量的中位数为444.5件/千万个人客户。平安银行、广发银行、招商银行的平均每千营业网点投诉量位列股份制商业银行前三名，平安银行、浙商银行、中信银行的平均每千万个人客户投诉量位列股份制商业银行前三名。

