

第一季度信用卡和理财投诉量上升

随着信用卡的普及，记者昨天从上海银监局办公室获悉，今年一季度，上海银监局受理的全市银行业金融机构各类客户投诉1041件，同比下降22.4%，但信用卡和理财产品的投诉却有所增加。

记者发现，若按客户投诉内容的性质分，仍以反映金融消费者与金融机构服务纠纷类投诉为主，占比95.2%，主要集中在信用卡、代理保险、服务收费、按揭申办和理财产品等方面，占比分别为31.10%、14.48%、12.15%、8.67%和7.94%，其中信用卡和理财产品的投诉有所增加，本季度比2011年四季度分别上升了3.73和2.25个百分点，按揭申办和代理保险的投诉得到缓解，本季度比2011年四季度下降了3.78和3.01个百分点。

按客户投诉的机构分类看，五家大型银行因机构众多，渠道遍布，投诉占比相对突出，达42%，环比上升4.33个百分点；三家中资法人银行占比6.70%，环比下降1.84个百分点。