

近日，银保监会消费者权益保护局发布了《关于2020年第四季度银行业消费投诉情况的通报》，揭露了新一季度银行业消费者投诉数据。从被投诉的业务类型来看，信用卡业务是消费者投诉的“重灾区”。是什么原因呢？为了改变这种状况，银行需要在哪些方面进行改进？

随着4月1日发布2020第四季度保险消费投诉的发布，银保监会消费者权益保护局发布了《关于2020年第四季度银行业消费投诉情况的通报》，并通报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。

从被投诉业务的类型来看，信用卡业务、个人贷款业务和理财类业务是消费者投诉的“重灾区”。特别是信用卡业务占投诉总数的58.5%，投诉率很高，股份制银行应吸引最多的“吐槽”业务，投诉占比该类银行投诉总量的84.1%。

投诉数量比上一季度减少

报告显示，到2020年第四季度，中国银保监会及其派出机构共受理和转发了来自银行业的76224起消费者投诉，较上季度下降了10.4%。其中，股份制商业银行31849家，比上月下降15.0%，占投诉总数的41.8%。大型国有商业银行25873家，比上月下降5.2%，占投诉总数的33.9%。城市商业银行(含民营银行)案件8299件，比上月下降2.0%，占投诉总数的10.9%。农村中小金融机构占投诉总数的4.3%，外资法人银行占投诉总数的0.5%，其他银行业金融机构占投诉总数的8.6%。在大型国有商业银行中，中国邮政储蓄银行的投诉量最少，而交通银行的投诉量环比下降幅度最大。在投诉方面，招商银行、平安银行和中信银行名列前茅。

123下一页末页共3页