

## 解析2020年第四季度银行业消费投诉报告（1）

近日，中国银保监会发布了关于2020年第四季度银行业消费投诉情况的通报，其中几个数据很有意思，值得品味。

1，招商银行投诉量位列股份制商业银行榜首。

报告显示，2020年第四季度，股份制商业银行投诉量的中位数为2959件。其中，招商银行5455件投诉量位列榜首，占股份制商业银行投诉总量的17.1%。

2018年，招行行长田惠宇曾在年报行长致辞中提出:招行要打造最佳客户体验银行,把客户体验作为前行的北斗星,一切工作都以提升客户体验为准则。



一晃二十年时间过去了，为啥今天的招商银行投诉量位列股份制商业银行榜首呢？是什么原因让原来洋溢在金葵花品牌周围的光环变得黯淡？

我觉得原因有以下几点

1，招商银行现在是家大业大，作为“零售之王”，2020年招行零售客户总数是1.58亿户，在所有股份制银行里面，这个数字应该是排在榜首。而一般来说，投诉量

与客户数量，特别是个人客户数量成正比，这样来说，招商银行投诉量在股份制银行最多，自有一定客观道理。



在第四季度针对股份制银行的投诉中，信用卡业务投诉量的中位数为2639.5件。其中,招商银行4688件,占其投诉总量的85.9%，信用卡业务投诉量位列股份制商业银行第一位。招商银行是信用卡发卡大行，截至2020年末，招商银行信用卡流通卡量达9953万张，其中信用卡贷款不良率1.66%，较上年末上升0.31个百分点。

另一层面上说，前期的“跑马圈地”在特殊的时段，必然会带来大量的投诉产生。

3，招行的网点地域和客户分布特点。