

7月28日，中国银保监会消费者权益保护局发布《关于2022年第一季度银行业消费投诉情况的通报》，内容显示，一季度共接收并转送银行业消费投诉75936件。其中，股份制商业银行投诉总量占比最多。

具体来看，2022年第一季度银行业消费投诉中，涉及国有大型商业银行20209件，占投诉总量的26.6%；股份制商业银行29393件，占投诉总量的38.7%；外资法人银行345件，占投诉总量的0.5%；城市商业银行（含民营银行）12246件，占投诉总量的16.1%；农村中小金融机构4769件，占投诉总量的6.3%；其他银行业金融机构8974件，占投诉总量的11.8%。

一季度国有大型商业银行投诉量的中位数为3395.5件，工商银行4211件，占国有大型商业银行投诉总量的20.8%。

一季度，股份制商业银行投诉量的中位数为2635件。兴业银行、浦发银行、招商银行的投诉量位列股份制商业银行前三位，分别占比16.4%、14.3%、12.9%。

此外，外资法人银行投诉量345件，占投诉总量的0.5%；城市商业银行（含民营银行）12246件，占投诉总量的16.1%；农村中小金融机构4769件，占投诉总量的6.3%；其他银行业金融机构8974件，占投诉总量的11.8%。

从投诉反映的主要问题来看，信用卡业务仍是重灾区。一季度，涉及信用卡业务投诉37954件，占投诉总量的50.0%。

在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉10097件，占国有大型商业银行投诉总量的50.0%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉23429件，占股份制商业银行投诉总量的79.7%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉217件，占外资法人银行投诉总量的62.9%。

交通银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行第一。兴业银行、浦发银行、招商银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

在涉及个人贷款业务投诉方面，一季度，涉及个人贷款业务投诉24947件，占投诉总量的32.9%。其中，工商银行的个人贷款业务投诉量位列国有大型商业银行第一；平安银行、百信银行、浦发银行的个人贷款业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

另外，一季度涉及理财类业务投诉3867件，占投诉总量的5.1%。邮储银行的理财类业务投诉量位列国有大型商业银行第一。兴业银行、招商银行、浦发银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行前三位。