

银行业消费投诉情况发布，银行服务质效提升

2023年3月21日，银保监会发布《关于2022年第四季度银行业消费投诉情况的通报》（以下简称《通报》）。主要关注点如下：

第一，2022年全年银行业消费投诉量总数同比下降，反映出银行业服务质效整体有所提升。2022年全年，银行业消费投诉总量为302834件，相较2021年下降12.51%，表明消费者对银行业消费服务及环境的满意程度持续改善。各类银行投诉情况呈现明显的分化特征，部分银行消费服务仍有提升空间。国有大型商业银行投诉总量为79976件，同比下降34.29%，占投诉总量的26.41%；股份制商业银行投诉总量为118665件，同比下降12.15%，占投诉总量的39.18%；外资法人银行投诉总量为1442件，同比下降16.50%，占投诉总量的0.48%；城市商业银行（含民营银行）投诉总量为47797件，同比上升18.21%，占投诉总量的15.78%；农村中小金融机构投诉总量为24514件，同比上升15.19%，占投诉总量的8.09%；其他银行业金融机构投诉总量为30440件，同比下降27.02%，占投诉总量的10.05%。

第二，2022年银行业消费投诉反映的主要问题涉及信用卡业务、个人贷款业务以及理财类业务三个方面，相较2021年结构分化态势明显。一是银行信用卡业务投诉总量同比明显下降。随着信用卡监管不断趋严和市场日益饱和，银行业逐渐摒弃传统粗放的信用卡业务发展模式，不断深耕存量客户开展精细和多元化服务，稳步提升用户满意度。2022年全年，银行信用卡业务投诉总量为145638件，同比下降22.17%，但在三类业务投诉中占比最大，仍然是投诉的“重灾区”，未来依然有进一步改进服务的余地。其中，国有大型商业银行信用卡业务投诉总量为37269件，同比下降46.86%；

股份制商业银行信用卡业务投诉总量为 93521 件，同比下降 14.66%；外资法人银行信用卡业务投诉总量为 771 件，同比下降 5.01%。二是个人贷款业务投诉总量同比略有上升。个人住房贷款是个人贷款业务的重要组成，受住房信贷政策调整和房地产市场结构性变化的共同影响，自 2022 年二季度以来各家银行房贷提前还款业务办理明显增多，由此产生的违约金纠纷和办理不及时情况随之增加。2022 年全年，银行个人贷款业务投诉总量为 103150 件，同比小幅上升 2.35%。其中，国有大型商业银行投诉总量为 20286 件，同比上升 7.91%；股份制商业银行投诉总量为 14248 件，同比略微上升 0.69%；外资法人银行投诉总量为 374 件，同比上升 48.93%。三是理财类业务投诉总量同比小幅下降。随着资管新规过渡期结束，银行理财稳健转型持续推进，产品结构不断优化，“卖者尽责、买者自负”逐渐成为常态，投资者不断加深对理财产品的了解，理财业务过程中的纠纷有所减少。2022 年全年，银行理财类业务投诉总量为 14615 件，同比下降 13.68%，在三类业务投诉中占比最小。其中，国有大型商业银行投诉总量为 6507 件，同比下降 52.74%，是推动银行理财类业务投诉总量同比下降的主因；股份制商业银行投诉总量为 4937 件，同比上升 24.49%。

第三，未来银行业要进一步优化金融服务水平，提升金融服务质效。对于《通报》指出的情况，各银行机构应认真按照银保监会规定，坚持依法合规、审慎经营、平等自愿、公平诚信、以人为本的原则，更加重视消费者权益保护工作，致力于满足消费者对金融服务的新期待和新要求。以消费者需求为出发点，充分结合自身经营特色、业务特点等实际情况，通过落实主体责任，完善制度机制，畅通投诉渠道，扎实做好投诉处理工作。探索建立行之有效的投诉处理机制，加强源头治理，与时俱进优化并改进服务质量，强化金融服务的规范化和精细化水平，维护好消费者的合法权益，共同打造令消费者满意的银行服务环境，推动消费者权益保护与经营发展融合共进。

（点评人：中国银行研究院 李一帆）

审稿：邵科
单位：中国银行研究院
联系方式：010 - 6659 4540

联系人：李一帆
单位：中国银行研究院
联系方式：010 - 6659 4055