

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布《关于2022年第四季度银行业消费投诉情况的通报》《关于2022年第四季度保险消费投诉情况的通报》(以下简称《通报》)，通报了中国银保监会及其派出机构接收并转送的银行业保险业消费投诉情况。

中国银行、平安银行、东亚银行投诉量排名靠前

中国银监会及其派出机构在2022年第四季度共收到69555件银行消费投诉并向其转送。其中，有21559件与国有商业银行有关，占31.0%；其中，股份制银行投诉量占37.7%,26247件；外资银行投诉量为341件，占投诉量的0.5%；全市商业银行(包括私营银行)投诉案件11202件，占16.1%；农村中小金融机构投诉量为：3872件，占投诉量的5.6%；银行其它金融机构的投诉有6334件，占9.1%。

(一)各大国有商业银行的投诉数量。国有大型商业银行在2022年第四季度的平均投诉量为3406.5件，这一数据显示了国有商业银行投诉量的平均水平。其中，中国银行投诉量为5089件，占23.6%；建行案件4183件，占19.4%；其中，农行有3549份，占16.5%；其中，工行案件3264起，占15.1%；在邮储银行，有2778件案件，占12.9%；交通银行有2696件，占12.5%。

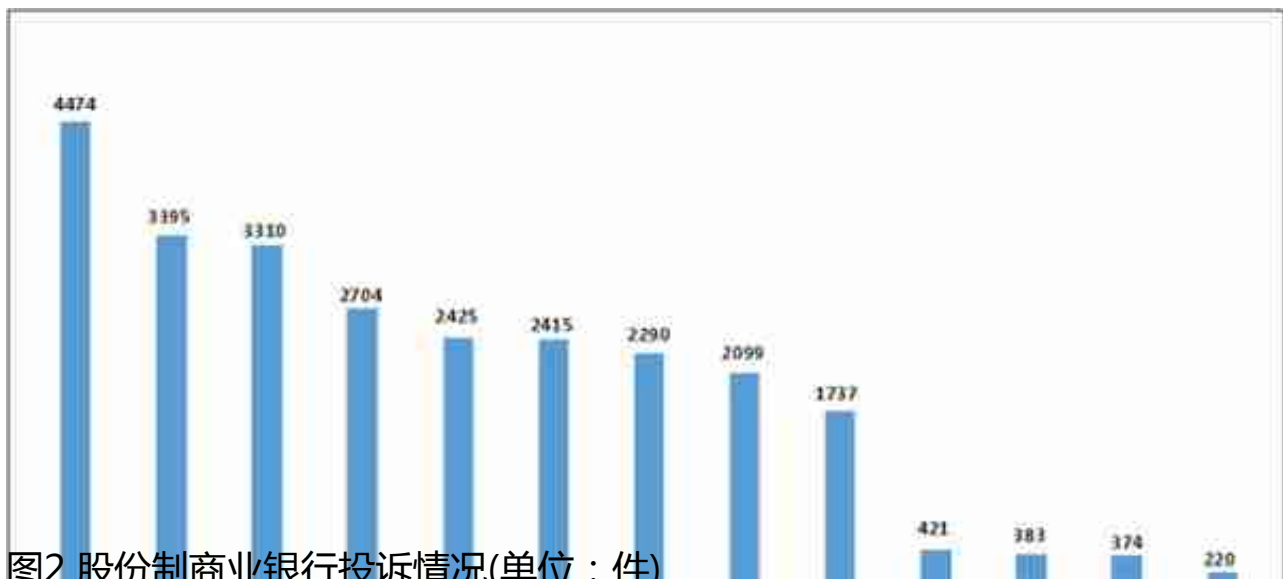


图2 股份制商业银行投诉情况(单位：件)

(三)外资银行的投诉数量。外国公司银行在2022年第四季度的投诉中位数为22.5件。其中，投诉最多的是：东亚银行(东亚银行)84件投诉，占总投诉的24.6%；其中47份来自汇丰，占13.8%；47宗，花旗银行，占13.8%的比例；38份来自渣打银行，占11.1%；28份来自星展银行，占8.2%；富邦华一银行有17宗，占百分之五。