

编者按：哪些银行理财相关业务消费者投诉量大？哪些银行消费者投诉量增长快？

中国银保监会每个季度定期发布关于银行业消费投诉情况的通报，公布主要商业银行的消费者投诉总量以及理财、个人贷款以及信用卡等业务的消费投诉数据。

新华财经和面包财经根据银保监会历年发布的通报数据，对主要投诉数据进行了总量及增速的对比排名，本篇为理财业务篇。

中国银保监会消费者权益保护局公布的数据显示，2021年银保监累计处理理财类业务投诉约1.66万件。其中，2021年第四季度，银保监处理理财类消费投诉3802件，较第三季度环比下降4.2%。

从银行业整体情况观察，2021年银行业理财类业务投诉总量较上年明显减少，且呈现出逐季下降的趋势。这与监管部门过去多年持续加强监管、资管新规的正式实施有较大关系，说明商业银行理财业务总体产品与服务质量有所提升。

但是，部分银行的理财业务投诉量处于高位或增长迅速，服务质量与消费者权益保护水平不容乐观。尤其是部分股份制商业银行，在行业总体投诉量下降的背景下，自身投诉量居高不下，值得警惕。

2021年全年，邮储银行、农业银行和工商银行位居国有银行理财类业务累计投诉量前三名。邮储银行的总资产规模明显小于农行和工行，理财业务投诉量却位居国有行首位，这显示出邮储银行相关业务部门在服务质量和消费者权益保护方面存在较为明显的短板。

2021年全年，招商银行、平安银行和浦发银行位居股份制银行理财类业务投诉量前三名。2021年第四季度，招商银行、平安银行和兴业银行投诉量位居前三。无论从年度还是季度数据观察，招商银行和平安银行理财业务的消费者投诉量均显著高于其他股份制银行。

招行和平安近年来理财增长迅猛，成为各自重要的利润来源。但是，居高不下的消费投诉数据给相关银行高管敲响警钟：追逐业务规模和利润，不能以牺牲消费者合法权益为代价。

监管力度加强，理财类投诉总量逐季下降

统计数据显示，2021年银保监处理银行业理财类消费投诉16614件。其中，第四季度处理投诉3802件，环比下降4.2%。2021全年各季度理财类业务处理投诉量呈现出环比逐季下降的趋势。

| 2021年第四季度理财类业务投诉处理情况 | | |
|----------------------|----------|---------|
| 银行类型 | 国有大型商业银行 | 股份制商业银行 |
| 季度投诉量(件) | 1962 | 943 |
| 季度投诉量在总投诉中占比(%) | 7.1 | 2.9 |
| 环比变动(%) | -16.86 | 6.8 |
| 同比变动(%) | 8.88 | 22.95 |
| 四个季度累计投诉(件) | 9939 | 3728 |

数据来源：银保监会相关通报，数据整理：新华财经、面包财经

图2：2021年第四季度国有及股份制银行理财类消费者投诉量、同比及环比变动

从增速来看，2021年第四季度，国有银行较上季度下降16.9%，但较上年同期相比仍有8.88%的增幅；股份制银行整体理财类投诉量较上季度增长6.8%，较上年同期相比增幅达22.95%。

国有银行理财投诉量排名：邮储总量最大，中行同比增速快

从年度数据看，2021全年国有银行中理财类业务累计投诉量前三名的分别是邮储银行、农业银行和工商银行。其中，邮储银行年度投诉总量高达4166件，是唯一一家年度投诉量超过4000件的国有银行。

| 2021年第四季度国有大型商业理财类业务投诉量排名 | | | | |
|---------------------------|------|-------------|---------|--------|
| 投诉量排名 | 银行名称 | 理财类业务投诉量(件) | 环比增速(%) | 环比增速排名 |
| 1 | 邮储银行 | 748 | -25.9 | 5 |
| 2 | 农业银行 | 336 | -15.8 | 4 |
| 3 | 工商银行 | 285 | -2.4 | 3 |
| 4 | 中国银行 | 228 | -34.5 | 6 |
| 5 | 建设银行 | 216 | 18.7 | 1 |
| 6 | 交通银行 | 149 | 15.5 | 2 |

数据来源：银保监会相关通报，数据整理：新华财经、面包财经

图4：2021年第四季度国有大型银行理财类业务投诉量排名

较上年同期相比，中国银行理财业务投诉量同比增长41.61%，排名第一；其次是邮储银行同比增长29.41%；农业银行同比增长14.29%，排名第三。另外三家国有银行理财业务投诉量同比均出现下降，其中，建设银行的降幅最大，同比下降23.4%。

| 银行名称 | 年度投诉总量(件) | 年度投诉总量排名 |
|------|-----------|----------|
| 招商银行 | 617 | 1 |
| 平安银行 | 578 | 2 |
| 浦发银行 | 472 | 3 |
| 兴业银行 | 471 | 4 |
| 光大银行 | 471 | 4 |
| 中信银行 | 357 | 6 |
| 民生银行 | 320 | 7 |
| 广发银行 | 138 | 8 |
| 华夏银行 | 96 | 9 |
| 浙商银行 | 96 | 9 |
| 渤海银行 | 62 | 11 |
| 百信银行 | 27 | 12 |
| 恒丰银行 | 23 | 13 |

数据来源：银保监会相关通报，数据整理：新华财经、面包财经

图6：2021年股份制商业银行理财类业务投诉总量排名

2021年第四季度，理财类业务投诉量超100件的股份制银行有三家，分别是招商银行、平安银行和兴业银行，其投诉量分别为164件、142件和108件。其次是光大银行、浦发银行和中信银行，均为88件。

2021年第四季度股份制商业银行理财类业务投诉量同比增速排名

| 银行名称 | 同比增速(%) | 同比增速排名 |
|------|---------|--------|
| 浙商银行 | 1071.43 | 1 |
| 渤海银行 | 171.43 | 2 |
| 恒丰银行 | 100 | 3 |
| 广发银行 | 85.19 | 4 |
| 华夏银行 | 60 | 5 |
| 民生银行 | 44.19 | 6 |
| 兴业银行 | 44 | 7 |
| 招商银行 | 40.17 | 8 |
| 百信银行 | 27.27 | 9 |
| 平安银行 | -2.74 | 10 |
| 中信银行 | -3.3 | 11 |
| 光大银行 | -16.19 | 12 |
| 浦发银行 | -23.48 | 13 |

数据来源：银保监会相关通报，数据整理：新华财经、面包财经

图8：2021年第四季度股份制商业银行理财类业务投诉量同比增速排名

较上年同期相比，多数股份制银行的理财类业务投诉量出现明显增长，普遍增幅超过40%。其中，浙商银行理财类业务投诉量增长最快，同比增长超10倍；渤海银行和恒丰银行的增速分列二、三位，同比增长分别为171.43%和100%。

资管新规推动商业银行提升消费者权益保护水平

2021年第四季度银行业理财类业务整体投诉量环比、同比均出现下降，2021年全年总体投诉量也明显低于上年。这与监管部门加强业务监管、资管新规正式实施有较大关系。

过去三年是资管新规实施的过渡期。为促进统一资产管理产品监管标准，推动银行理财业务规范健康发展，2018年银保监会还制定了《商业银行理财业务监督管理办法》，作为资管新规的配套实施细则。投诉量的下降，说明相关政策对于提升理财业务的消费者权益保护水平有着明显的推动作用。

但是，从单家银行来看，部分银行仍面临消费者投诉同比增加较快的局面。在数据可比的19家国有和股份制银行中，12家投诉量同比增长，7家同比下降。