

一季度银行业消费投诉居高不下

信用卡业务投诉最严重

晨报记者 赵智妍

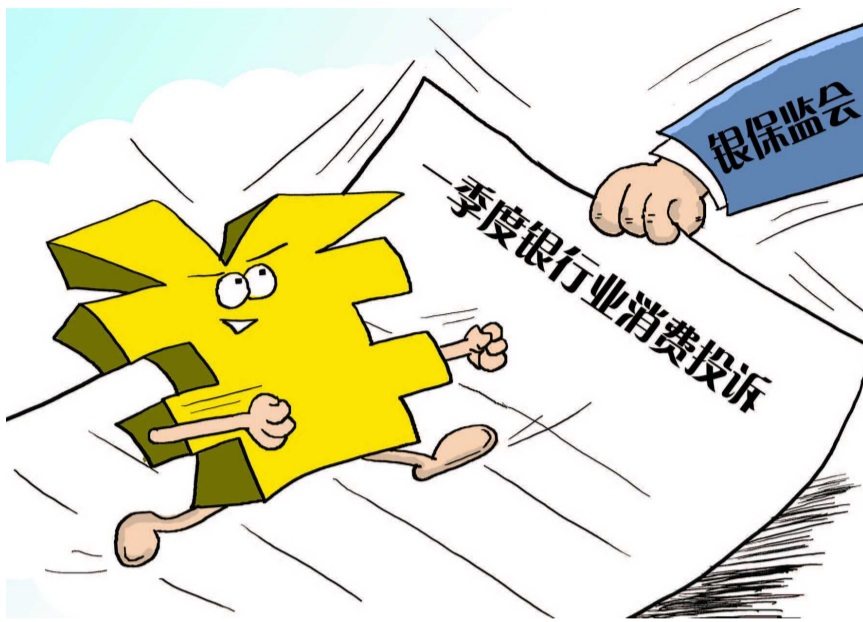
近日，银保监会消费者权益保护局发布了《关于2021年第一季度银行业消费投诉情况的通报》。《通报》显示，中国银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉78414件，环比增长2.9%。而信用卡业务依然是占投诉总量最多的业务。

工、农、邮储投诉量位列国有银行前三

根据《关于2021年第一季度银行业消费投诉情况的通报》显示，中国银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉78414件，环比增长2.9%。其中，涉及国有大型商业银行25091件，环比减少3.0%，占投诉总量的32.0%；股份制商业银行32599件，环比增长2.4%，占投诉总量的41.6%；外资法人银行358件，环比减少4.3%，占投诉总量的0.5%；城市商业银行（含民营银行）7826件，环比减少5.7%，占投诉总量的10.0%；农村中小金融机构4498件，环比增长36.1%，占投诉总量的5.7%；其他银行业金融机构8042件，环比增长23.3%，占投诉总量的10.3%。

其中，工商银行、农业银行、邮储银行的投诉量位列国有大型商业银行前三位。招商银行、浦发银行、中信银行的投诉量位列股份制商业银行前三位。外资法人银行中，东亚银行投诉量位列第一。

在网点投诉量方面，《通报》指出，交通银行平均每千营业网点投诉量位列国有大型商业银行第一，交通银行平均每千个人客户投诉量位列国有大型商业银行第一。而平安银行、中信银行、浦发银行的平均每千营业网点投诉量位列股份制商业银行前三位，恒



/视觉中国

丰银行、兴业银行、华夏银行的平均每千个人客户投诉量位列股份制商业银行前三位。

信用卡业务占比超过投诉总量的一半

《通报》指出，2021年第一季度，涉及信用卡业务投诉42315件，环比减少5.2%，占投诉总量的54.0%。工商银行、交通银行、农业银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行前三位。招商银行、中信银行、浦发银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三位。东亚银行信用卡业务投诉量位列外资法人银行第一。

而近几个月银行因为信用卡问题而收到罚单也屡见不鲜，其中包括风控管理不到位、信用卡业务严重违反审慎经营规则等问题。7月7日，银保监会消费者权益保护局对兴业银行发出通报指出，该行存在默认勾选信用卡自动分期起始金额的问题。根据该行规定，客户可通过客服热线修改自动分期起始金额，但在申请表及线上渠道申请页面未向客户提示。5月21日，中国银行保险监督管理委员会深圳监管局行政处罚信息公开表显示，平安银行信用卡中心因未对申领首张信用卡的客户进行亲访亲签，被罚40万。

不过有信用卡专家指出，信用卡投诉量

居高不下，除了银行的服务质量，还和一些消费者的“恶意”投诉也不无关系。近几年，由于信用卡透支逾期等问题引发的降额、封卡、催收，以及征信记录等成为信用卡业务投诉的重灾区。如果由于银行的服务方面出现问题，消费者进行投诉没有任何问题。但有些卡民，出于自身利益的目的向银行提出要求，一旦银行无法满足其要求就进行恶意投诉。他们绞尽脑汁地一味追求高品级、高额度、高权益，甚至滋生了“投诉代理人”群体，以收费的形式，帮助这些卡民“维权”以达到银行提升品级、额度和权益的目的。

多家银行因代销违规被问责

根据《通报》显示，涉及理财类业务投诉4510件，环比增长35.1%，占投诉总量的5.8%。邮储银行理财类业务投诉量位列国有大型商业银行第一。平安银行、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。

而理财类业务中的代销问题，最近也越来越受到监管部门的重视。今年以来，就有多家银行因代理销售产品违规受到监管问责。据不完全统计，包括兴业银行、浙江稠州商业银行、广发银行武汉分行、邮储银行湖北分行、长春农商行、九台农商行、内蒙古银行、乌鲁木齐银行等因为基金代销不规范收到罚单，主要问题包括销售基金人员无从业资格、宣传推介材料不符合规定以及风险评估存在一定问题等。

有业内人士表示，近几年来，监管对于银行业的整治取得了明显效果，行为也更加规范。但随着社会的发展，各种新的问题也会显现。银行要与时俱进，不断完善管理制度和服务水平，而消费者也要提高法治意识和诚信意识，依法理性维权。

市工行持续深化敬老金融服务

晨报讯 上海是全国最早进入人口老龄化且老龄化程度最深的城市之一，65周岁及以上老年人占比高达24.6%。如何保障老年客户基本金融服务需要，有效解决老年人面临的“数字鸿沟”，已成为工商银行上海市分行近年来的重要工作，该行推出多项敬老金融服务，切实为群众办实事、解难题。

据了解，工行上海分行在网点的智能柜员机上已投产了老年版功能，客户登录智能柜员机后，系统自动识别客户年龄，若为55岁以上客户，则常用功能界面自动切换为老年版，每页展示6个老年常用功能。此外，工行为老年客户提供社保卡、敬老卡和尊享薪金卡代理启用特色服务，对于60周岁及以上老年客户，可委托其直系亲属（如配偶或已成年的子女等）代理办理启用手续；对于孤老客户无人代理办理启用、且行动不便需提供上门

服务的，可与工行营业网点预约上门服务，该行提供上门服务。

工行上海分行设立了40余家敬老服务示范网点，网点分别从专属窗口、便民设施、延伸服务等多方面细化老年客户服务内容，包括：每家网点均有“敬老优先”专属窗口，为老年客户提供快速、温馨、耐心业务咨询和办理。

工行上海分行各网点以老年客户金融需求为核心，主动聚焦老年人常用的金融产品和高频服务事项，通过配套特色活动，将金融宣教与适老金融服务相结合。工行上海分行通过官微开设消保微课堂，制作并推出提示老年客户权益的微课堂，并以网点为宣教阵地主动开展面向老年人的厅堂微沙龙、金融知识讲座、知识问答等厅堂宣教活动，帮助老年人运用有效手段维护合法权益。

中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于颁发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准，颁发《中华人民共和国金融许可证》，并获准开业，现予以公告。

机构名称：上海松江富明村镇银行股份有限公司泗泾支行
机构编码：S0013S231000002
许可证流水号：00851002
批准成立日期：2021年07月02日
营业地址：上海市松江区泗泾镇横港路150号109-111房屋
电话：021-57726607

邮编：201601
业务范围：许可该机构经营中国银行保险监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。
发证机关：中国银行保险监督管理委员会上海监管局
发证日期：2021年07月09日

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

电视节目预告

七月十五日 星期四
东方卫视

- 07:00 看东方
- 09:02 潮童天下
- 09:31 中国新相亲精编
- 12:00 午间30分
- 12:31 电视连续剧：精英律师
- 16:42 纪录片：敢教日月换新天
- 18:00 东方新闻
- 19:00 新闻联播
- 19:34 电视连续剧：我们的新时代
- 21:10 东方看大剧
- 21:20 今晚

新闻综合

- 07:00 上海早晨
- 09:02 连续剧：绝密使命
- 09:50 连续剧：营盘镇警事

- 12:00 媒体大搜索
- 13:03 连续剧：国家孩子
- 16:00 最家设计
- 16:35 媒体大搜索
- 17:29 新闻坊
- 18:30 新闻报道 新闻透视
- 19:15 法制特勤组
- 19:45 连续剧：营盘镇警事
- 21:30 新闻夜线

体育频道

- 08:45 亲爱的，起床了
- 09:00 直播：2020-2021赛季NBA总决赛第四场：太阳-雄鹿
- 13:05 弈棋耍大牌
- 14:20 2020-2021赛季NBA东部决赛：雄鹿-老鹰
- 16:05 2016巴西里约奥运会：花样游泳双人决赛(黄雪辰/孙文雁)/花样游泳团体自由自选决赛

- 17:00 五星精彩
- 17:26 ONE 冠军赛集锦
- 18:00 弈棋耍大牌
- 19:00 体育新闻
- 19:30 G品篮球
- 20:00 五星足球-全民制作人
- 20:15 2020-2021赛季NBA总决赛第四场：太阳-雄鹿
- 21:30 体育夜线

都市频道

- 08:32 人气美食
- 08:44 嘎讪胡
- 11:32 新老娘舅·我要问律师
- 12:36 开心全接触
- 13:02 人气美食
- 13:39 X诊所
- 14:41 开心全接触
- 14:52 嘎讪胡
- 15:55 星旅途

天成典当 房产抵押 隔日放款
房产汽车黄金珠宝名表名品
总部：河南南路750号 T:63772305
分部：昌里路157号 T:50560760
分部：南泉路1330号 T:50393810
分部：西凌家宅路35号 T:33110300

湖畔天下保安外判招标公告
成立满5年，注册资金满贰仟万，保安二级资质，2个同类小区保安服务经验。领标书时间：7月15日至7月19日，地址：长乐路989号208,54043388-665,黄先生。

- 17:03 开心全接触
- 18:00 新老娘舅·我要问律师
- 19:00 嘎讪胡
- 20:02 人气美食
- 21:00 X诊所

(节目如有变化，以电视台播出为准)

遗产公告

加拿大籍华人 Richy Lee (出生日期1966年5月25日、南京人)，原中国姓名尚雨石，于2018年5月13日在南京去世。请对他遗产有继承权的或者债务人在此公告发布之日起的一个月内同徐颖联系有关事宜。

联系电话：13337809062，信箱：info@victorpilnitz.com，微信：Cindyqueen20。特此公告！

声明

原上海正磊五金机电有限公司变更为上海正磊实业有限公司，原上海正磊五金机电有限公司遗失财务章，法人章各一枚，声明作废。

新闻报社广告部

地址：威海路755号1310室
电话：22895230 63515724
邮箱：xwbsgg@163.com