



每周监管资讯 2022年第 31 期



一、监管动态

（一）中国银保监会发布《关于 2022 年第一季度银行业消费投诉情况的通报》

近日，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》（以下简称《通报》）。

《通报》指出，中国银保监会及其派出机构第一季度共接收并转送银行业消费投诉 75936 件。其中，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%。

《通报》指出，2022 年第一季度，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。东亚银行的信用卡业务投诉量位列外资法人银行第一。

2022 年第一季度，涉及个人贷款业务投诉 24947 件，占投诉总量的 32.9%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉 3277 件，占国有大型商业银行投诉总量的 16.2%；在涉及股份制商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉 3311 件，占股份制商业银行投诉总量的 11.3%；在涉及外资法人银行的投诉中，个人贷款业务投诉 61 件，占外资法人银行投诉总量的 17.7%。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。星展银行的个人贷款业务投诉量位列外资法人银行第一。

2022 年第一季度，涉及理财类业务投诉 3867 件，占投诉总量的 5.1%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，理财类业务投诉 2101 件，占国有大型商业银行投诉总量的 10.4%；在涉及股份制商业银行的投诉中，理财类业务投诉 1170 件，占股份制商业银行投诉总量的 4.0%。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。

(中国银保监会官网)

点评

2022 年第一季度，股份制商业银行消费投诉占比最大，达到 38.7%；国有大型商业银行、城市商业银行（含民营银行）紧随其后，分别为 26.6%、16.1%；外资法人银行占比最低，仅为 0.5%。从结构上看，信用卡业务、个人贷款业务和理财类业务是消费者集中反映的问题。对此，要继续加大

投诉处理监管力度，督促银行业金融机构落实主体责任，扎实做好投诉处理工作，加强源头治理，改进服务质量，维护好消费者的合法权益。

（二）中国银保监会发布《关于 2022 年第一季度保险消费投诉情况的通报》

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布 2022 年第 8 号通报《关于 2022 年第一季度保险消费投诉情况的通报》（以下简称《通报》）。

《通报》指出，银保监会及其派出机构第一季度共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉 26545 件。其中涉及财产保险公司 9373 件，占投诉总量的 35.31%；人身保险公司 17172 件，占投诉总量的 64.69%。人保财险的投诉量位列财产保险公司第一。平安人寿的投诉量位列人身保险公司第一。

《通报》指出，财产保险公司涉及理赔纠纷投诉 6958 件，占财产保险公司投诉总量的 74.23%；销售纠纷投诉 830 件，占比 8.86%。人保财险的理赔纠纷投诉量位列财产保险公司第一。人保财险、平安财险的销售纠纷投诉量位列财产保险公司前两位。

财产保险公司涉及机动车辆保险纠纷投诉 5729 件，占财产保险公司投诉总量的 61.12%；保证保险纠纷投诉 816 件，占比 8.71%。人保财险的机动车辆保险纠纷投诉量位列财产保险公司第一。平安财险、人保财险的保证保险纠纷投诉量位列财产保险公司前两位。

《通报》指出，人身保险公司涉及销售纠纷投诉 8244 件，占人身保险公司投诉总量的 48.01%；退保纠纷 4729 件，占比 27.54%。平安人寿的销售纠纷投诉量和退保纠纷投诉量位列人身保险公司第一。

人身保险公司涉及普通人寿保险纠纷投诉 7301 件，占人身保险公司投诉总量的 42.52%；疾病保险纠纷投诉 3928 件，占比 22.87%。平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量位列人身保险公司第一。平安人寿、新华人寿的疾病保险纠纷投诉量位列人身保险公司前两位。

(中国银保监会官网)

点评

《通报》显示，2022 年第一季度人身保险公司投诉量最大，接近投诉总量的三分之二，而财产保险公司投诉量占比为三分之一。从结构上看，财产保险投诉量最多的是涉及理赔纠纷投诉，占比高达 74.2%，而人身保险投诉排名前两位的是涉及销售纠纷、退保纠纷。这表明，理赔纠纷、销售纠纷和退保纠纷是消费者反映集中的问题，需要引起重视。

(三) 中国银保监会召开全系统 2022 年年中工作座谈会暨纪检监察工作座谈会

7 月 25 日，银保监会召开全系统 2022 年年中工作座谈会暨纪检监察工作（电视电话）座谈会。

会议指出，要稳步推进银行业保险业改革化险工作。支持地方政府发

行专项债补充中小银行资本。深入推进农信社改革。推动中小银行不良贷款处置支持政策措施落地实施。支持地方做好“保交楼”工作，促进房地产市场平稳健康发展。配合防范化解地方政府隐性债务风险。坚决打击非法金融活动。

会议要求，要把稳定宏观经济大盘放在更加突出的位置，更好发挥金融逆周期调节作用，全力落实稳住经济一揽子政策措施。加强稳企纾困，主动做好餐饮、住宿、文旅、运输等行业企业接续融资安排。强化小微金融服务。开展涉企乱收费专项整治。引导加大对基础设施建设项目的金融支持力度。聚焦支持新市民安居乐业，推动创新金融产品服务。扩大出口信用保险覆盖范围。稳步落实金融业开放举措。

会议指出，要加快补齐监管工作短板。持续强化公司治理监管，加强股东资质穿透审核和股东行为监管约束。督促地方金融机构深耕本地，强化社区和县域金融服务。加快监管大数据平台建设，提升监管数字化智能化水平。着力优化监管协同机制。

会议要求，系统各级纪检监察机构要坚持学在前列、走在前列，督促各级党委学深悟透党的创新理论，强化政治担当，建立健全常态长效机制，持续做好中央巡视反馈问题整改。始终保持惩治金融腐败的强大力量常在，严肃查处高风险中小银行保险机构背后的监管腐败问题。驰而不息纠治“四风”，对顶风违纪的，从严从快查处。督促各级党委做好以案促改，同步补齐思想短板和制度漏洞，持续强化党风党纪教育，认真落实清廉金

融文化建设指导意见，着力营造清正廉洁氛围。

(中国银保监会官网)

点评

银保监会通过此次会议，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，总结上半年工作，分析当前形势，安排下半年重点工作任务，有助于党中央、国务院各项决策部署在银行业保险业落地生根，努力实现“保持平稳健康的经济环境、国泰民安的社会环境、风清气正的政治环境”。

二、观点聚焦

(一) 范一飞：将持续完善数字人民币技术标准

7月24日，在第五届数字中国建设峰会数字人民币产业发展分论坛上，央行副行长范一飞表示，将研究出台数字人民币相关法律法规和行业配套政策，持续完善数字人民币技术标准，夯实数字人民币法治基础，巩固数字人民币法定货币地位。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_44657

