

近期，银保监会消费者权益保护局公布2022年第三季度银行业消费投诉情况的通报。通报显示，2022年三季度银保监会处理股份制银行消费投诉30450件。

从被投诉涉及的主要业务来看，招商银行的理财业务被投诉量位居股份制银行榜首。

招商银行：理财业务被投诉量居首，同比增逾三成

2022年三季度，招商银行、兴业银行和中信银行的理财业务投诉量居前三，分别为220件、178件和124件。其中，招商银行是唯一一家投诉量超过200件的股份制银行。此外，通报显示，2022年三季度，股份制商业银行理财类业务投诉量的中位数为66件，招商银行的被投诉量远超中位数。



时间	理财类业务投诉量(件)	股份制银行中投诉量排名
2021年第一季度	136	2
2021年第二季度	153	1
2021年第三季度	164	1
2021年第四季度	164	1
2022年第一季度	228	2
2022年第二季度	180	2
2022年第三季度	220	1

因理财业务违规多次被处罚

除了理财业务被投诉量高以外，近两年招商银行也多次因理财业务违规遭到银保监会处罚。

2021年5月，银保监会对招商银行开出7170万元的巨额罚单，直指该行涉及27项违规，其中与理财业务直接相关的有8条，包括：为同业投资提供第三方信用担保

、为非保本理财产品出具保本承诺，部分未按规定计提风险加权资产；理财产品之间风险隔离不到位；理财资金投资非标准化债权资产认定不准确，实际余额超监管标准；理财资金池化运作；利用理财产品准备金调节收益等。

2022年3月，招商银行在监管标准化数据(EAST)系统数据质量及数据报送中存在13项违规行为，被银保监会处以罚款300万元，其中涉及理财业务的违规包括：EAST系统理财产品销售端与产品端数据核对不一致，以及EAST系统理财产品底层持仓余额数据存在偏差。

2022年8月，招商银行武汉分行被湖北银保监局处以罚款285万元，其中一项违规涉及理财资金违规变相用于置换土地出让金。

2022三季度：招商银行被投诉总量排前五

通报数据显示，2022年三季度，兴业银行、平安银行、浦发银行、招商银行和中信银行的总投诉量居前五，投诉总量分别为4721件、4590件、4088件、3431件和3083件。