

根据银保监会最近披露的信息，到2020年第三季度，在中国银保监会及其派出机构受理和转发的银行消费者投诉中，收到涉及信用卡业务的投诉48,406件，比上月增加43.5%，占投诉总数的56.9%。

其中，建设银行、中国银行、华夏银行和恒丰银行等银行在第三季度的信用卡投诉数量翻了一番。此外，中国工商银行和中国农业银行的信用卡投诉数量也环比增长了90%以上。

业内人士认为，第三季度，银行普遍加大了信用卡收款力度，分期开展业务营销，推迟了人工服务，这可能加剧银行与信用卡客户之间的纠纷。

### 信用卡投诉激增

信用卡是银行个人业务的主要类型之一。涉及信用卡的投诉占投诉总数的一半以上。

根据银保监会发布的信息，第三季度，在涉及大型国有商业银行的投诉中，信用卡业务投诉占大型国有商业银行投诉的53.6%；股份制商业银行投诉中，信用卡业务投诉占银行投诉总数的82.4%。在涉及外资银行的投诉中，信用卡业务投诉占外资银行投诉总数的76.7%。

根据央行发布的第三季度支付系统运营报告，到2020年第三季度，全国信用卡和借贷卡使用量为7.66亿张，环比增长1.29%。尽管它的增长速度不及去年同期的3%以上，但也创年内新高。

在上半年从疫情的影响中逐渐恢复的银行在第三季度提高了信用卡发行促销的速度。股份制银行信用卡部门的一位人士甚至表示，尽管受到疫情的影响，但总行并未放松对全年新卡发行数量的评估。

根据央行公布的数据，全国银行卡信贷总额增速环比增长3.8%，不仅从今年前两个季度的低点(不到2%)迅速反弹，但甚至超过了去年同期的增长率。

信用卡发行量和总信贷规模都在第三季度恢复增长，测试了银行的贷款后管理和客户管理能力。上述股份制银行信用卡业务人员表示，业务量的增长与客户投诉的增长呈正相关。信用卡用户合理的投诉和建议还可以帮助银行及时发现信用卡产品的操作问题，并提高服务质量。

