

在信用卡发行数量迅速增加的同时，各种信用卡投诉也急剧增加，信用卡业务已成为金融消费者投诉的重灾区。

每年3.15国际消费者权益保护日，各行各业的阴暗面都会一一暴露，维权已经成为消费者永恒的主题。作为消费者，他经常在日常生活中遇到纠纷。作为信用卡持有人，经常遭受银行采取的措施的折磨。这也导致有关银行信用卡业务的投诉数量增加。持卡人与银行之间的大多数冲突都围绕扣除，收取和高额手续费。这些与用户密切相关的财务问题必须面对难以解决现实。近日，深圳市银保监局发布了关于2020年下半年深圳银行业金融机构和保险业消费投诉的报告。数据显示，2020年下半年，深圳市银保监局收到消费总量投诉20955件，其中信用卡业务14016件，占投诉总量的66.89%。可以看出，信用卡业务已经是金融消费者投诉的重灾区，远远超过了个人贷款业务投诉和保险业务投诉。在投诉数量增加的背后，这也反映出银行与信用卡业务持卡人之间的摩擦持续升级。

催收方式不合理

在信用卡业务中，银行一直过于关注发卡量，而忽略了风险控制，因此许多没有足够还款能力的人都有资格使用信用卡。如果持卡人的这一部分超出了信用卡的使用量，那么结果自然就是信用卡过期了。贷款前未得到严格审查，并且贷款后必须加强力度。为了尽可能弥补逾期造成的损失，银行一直在努力收款。与银行合作的外包第三方代理也有非常丰富的收款方式。各种收集方法使持卡人难以抗拒。催收投诉一直占信用卡业务的大部分。在所有信用卡业务投诉中，与催收相关的比例接近40%。催收应合理，合法且合规，但这些外包的第三方代收代理机构在收款时会忽略持卡人。根据有关规定，催收信用卡只能追收持卡人的债务，不得骚扰债务人的家人和朋友。但是，某些第三方收款公司忽略了这些规定。除了骚扰持卡人外，他们还使用持卡人的亲戚施加胁迫，恐吓和虐待，严重影响他人的正常生活。持卡人张先生是高级信用卡用户。多年前，他开始使用信用卡进行消费，由于失业，他背上了抵押贷款的重担。张先生很难偿还一段时间的贷款，在与银行谈判无济于事，他接到了一系列的电话和短信收集。

123下一页末页共3页

