

近日，国内某高校在读博士赵先生向人民日报记者反映，在他毫不知情的情况下，中国银行湖南长沙金满地支行为其名下办理了25个信用卡账户、18张信用卡。并且由于这些滥发的信用卡，导致征信记录不良。

在得知这一情况后的一年半时间里，他多次与发卡银行、监管部门沟通。希望银行方面能够销户、恢复征信记录这一最基本的合法诉求。

然而至今，基本诉求并没有得到满足，赵先生也将此事经历发到网上。显然，一旦发网上，事情就闹大了，负面舆论一出现，在省行公关部的压力下，中国银行长沙金满地支行的负责人姜枫就按捺不住了，主动与赵先生联系要求删帖，而涉事的负责人还在一次沟通协商中还提醒赵先生说：“以你个人的身份和我们银行打官司，能有多少胜算呢？”

刚看到人民日报发的新闻，我是震惊的，但是思考了一下又是平静的。因为在我的工作生涯，貌似也遇到同样的事情。

其实，现在被冒名开信用卡已经很少见了，在办信用卡时，银行都要求“三亲见”

- 1、亲见本人：在申请信用卡的过程中首先要辨别申请人是否为本人，银行工作人员要仔细核对照片与本人是否为同一人，仔细审核申请表上的信息是否与身份证信息相符。
- 2、亲见申请资料原件：一堆复印件是无法证明证件的真实性和有效性的，将身份证通过二代身份证鉴别仪辨别证件真伪，留意证件有效期。
- 3、亲见本人签名：申请人在签名栏签字确认后，代表着申请人同意并遵守信用卡的所列条款及收费细节，是一种自愿行为。

之所以要三亲见，是为了避免他人冒用别人的身份证办卡，同样也是为了避免日后产生的风险。

但是赵博士还是遭遇了冒名开卡，为什么在毫不知情的情况下，会办理了多张信用卡呢？

原因肯定是银行没有落实三亲见。如果这个事情属实，多半是银行方面的责任。而这种违背客户意愿强行发生“信贷关系”的行为，不就是QJ行为吗？

之所以发生这种事情，根源在于银行业的KPI，也就是关键绩效指标考核。这些年银行业务高歌猛进，KPI绝对功不可没。

例如，总行下达100的任务后，省行会按照150的任务下达给基层行，作为基层网点，会按照200的任务分配给各个发卡人员。你觉得200完得成吗？那几乎是不可能完成的任务，完成全靠运气。省行也没有指望下面全部完成，只要下面完成70%就可以了。但是作为管理部门，省行肯定会拿着“皮鞭”抽打着下面的网点，下面的网点就像疯狗一样拼命往前冲，疯狂的去撕咬猎物。

为了完成任务，基层行也只能不择手段了，批量开卡这种事情就是银行的最爱。所以，在校学生大学生群体就是一块肥肉，我也曾经到校园里面干过这样的事情，摆个摊子，打上横幅，带上一堆礼品（水杯）之类的，到校园里面营销信用卡，只要办卡就送水杯，但是这种外出营销方式，在银行还算是比较low的方法。

在银行内部，更加广为宣传，被人赞叹的是另外一种高级营销方式。通过“高层营销”，打通学校的关系，所有新入手的大学生，人手一张卡，几乎不费吹之力就能超额完成全年任务。

像赵博士遇到的这种情况，不可能是第一种，可能是第二种，当然，还有可能是他的个人信息可能通过各种不法的渠道流转到银行手中。但是无论是哪种，都是银行为了完成任务，完全不顾客户感受，也不管开完之后有没有激活。事实上，涉嫌违规办理信用卡的事件，赵先生的遭遇绝不是个例。

事已至此，赵博士没办法改变开卡的事实。他肯定还是希望银行方面能够帮助协调解决，可是银行方面为何如此傲慢？

以我个人经历来看，姜行长只是说出了一句大实话。在日常工作中，这种话说的还少吗？就算是明面上没说，但是背地里不知道说了多少次。

在银行工作过的人都知道，一旦遇到客户投诉，坚持的一个原则就是大事化小，小事化了。而投诉都是从客户服务部门转交给管理部门，再由管理部门直接压给基层行，客户投诉处理情况也是纳入KPI的。

每每遇到投诉，都是基层行负责人最头疼的事情，这种扯皮纷争本身矛盾就非常难以调和，可能还跟自己无关，有可能是前任接下的梁子，自己来擦屁股。但是又不能置之不理，这涉及KPI考核，处理不当，就会引火上身。这可不，姜行长肯定心里是一万只草泥马，这都是五年前办下的信用卡，跟我有毛线关系？

讲实话，如果赵博士跟银行协商不成，就算是个人去法院起诉，赵博士又能拿出多

少证据？

而银行方面不仅完整的律师团队，还有完整的公关部，不仅可以让行长出面协调司法资源，而且还能动用媒体资源，删帖，封锁相应消息。赵博士你面对的一个强大的银行团队，你有多大能耐，能有多少胜算呢？难道姜行长说错了吗？

说这句话的根源不在于姜行长，他只是奉命行事，根源在银行多年来，积累的价值观。我是大银行，这是我们行内制度，我不可能为了你一个客户改变自己的想法，而且就算是真的起诉到法院，我们有专门的部门处理，赔钱也无所谓，反正也不差钱。

作为银行的管理者，不在一线冲锋陷阵，与市场脱离太久，根本不知道现实客户到底需要什么产品，也没有心思去思考，如何改进自己的产品和服务。嘴上总是说要以客户为中心，但是实际上只是知道用KPI的工具压迫基层员工搭售，强买强卖现成的产品，只管自己任内指标上去了就行了。俗话说就是屁股决定脑袋，站在那个位置上，就只会思考部门的利益。

如果不是赵博士，我想这件事情多半就不了了之了，即便是赵博士向人民日报爆出，那又能怎么样呢？

最终还是应验那句话：“以你个人的身份和我们银行打官司，能有多少胜算呢？”