

近日，银保监会披露了第一季度信用卡贷款资产情况，信用卡贷款余额减少，不良率上升。在此背景下，银行零售业风控加强，多家银行采取行动，全面加大催收力度，部分逾期持卡人受到较大影响。

不断上升的逾期背后，银行投诉也开始大量上升，借助投诉这条渠道，部分信用卡持卡人实现了延期还款，持卡人与银行之间展开了一场催收与反催收的较量。

## 声称可减免高额违约金

通常在用户逾期后，银行会进行催收，此前由于疫情影响，很多银行信用卡的催收工作处于停滞状态，催收受到极大限制。现在随着各地区的有序复工，银行信用卡催收产能基本已完全恢复，为了减轻逾期产生的影响，各银行开始了疯狂的催收。

在银行通知无效后，银行外包的第三方催收便开始登场，第三方催收手段多样，上门催收、公司走访、恐吓持卡人、爆通讯录，有的银行外包催收更是冒充公安局经侦总队给信用卡欠款人发还款短信，这样的催收方式，扰乱了持卡人的正常生活。

上有政策，下有对策，在银行催收力度持续加大的情况下，持卡人开始依靠投诉来进行反击，据「支付百科」了解，写投诉信投诉银行是其中一种重要的方式，通过向监管部门及第三方网站投诉，银行方面有时会寻求妥协，部分持卡人因此得利。

从今年一季度开始，银行信用卡类投诉量持续攀升，其中要求信用卡协商的持卡人占据了较大比例，此外，除了持卡人自己与银行沟通外，还诞生了一群专门替人申请减免利息、停息挂帐、延期还款等行为的职业投诉党。

大规模的信用卡逾期，也使信用卡逾期协商中介迎来了春天，这些信用卡中介声称可以帮助持卡人“债务重组”，在宣传时通常会以“停掉高额的违约金”、“制定长达60期的个性化分期服务”、“远离催收，回归正常生活”等为噱头，实际上采取的方法，也是通过批量代写投诉信，来达到让银行妥协的目的。

信用卡职业投诉党，不具备任何门槛，吸引了大批人员加入，投诉大军规模的扩大，使银行催收工作变得更为艰难，银行短时间内降低不良资产已并不现实。

### “定制长达60期分期”成噱头

无论是代办大额信用卡中介，还是代还信用卡中介，只要与信用卡沾边的，似乎都能看到中介的身影，信用卡已成为许多从业者牟利的手段。

一名从业半年多的职业信用卡逾期投诉人员向「支付百科」表示：疫情前平均每天大概可以接一单业务，现在增长到了每天三单左右。

信用卡逾期协商中介业务一单接一单，这也反映出在当前特殊的环境下，信用卡代协商的需求确实存在，在瞬间爆发的市场需求下，信用卡代协商也提升了收取的手续费比例，按目前的行情，大部分信用卡逾期投诉人员收取账单金额10%的手续费，堪称暴利，有的从业者可月入数万元。

假设一名持卡人一万元的账单出现了逾期，通过信用卡逾期投诉人员来与银行协商还款，将向信用卡逾期投诉人员缴纳一千元的手续费，账单金额越大，收取的手续费越多，仅收取的手续费，就能达到分期还款收取手续费的七到八成，给持卡人造成额外经济负担。

2019年9月，广东银保监局曾发布“关于防范代理处置信用卡债务”的风险提示，“代理处置信用卡债务”行为严重扰乱消费者还款计划，收取高额佣金的行为，额外增加了持卡人还款费用，并且由于协商还款，个人征信系统将留有不良记录。

今年1月份，银保监会下发通知，对受疫情影响暂时失去收入来源的人群，要在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限，各大银行目前均在执行该政策，信用卡使用过程中因特殊情况无法正常还款的，应及时与银行沟通协商还款，有的银行可为持卡人减除几个月的利息。

职业信用卡逾期投诉人员的出现，并未能真正减轻持卡人的负担，持卡人所需偿还的账单，大部分转化为了中介费、手续费，有的处理信用卡逾期的人员还需要提前收费，即便未能与银行协商一致，这笔钱也不能退还。

信用卡职业投诉党与银行之间的博弈，将是一个长期的过程，协商还款的行为，必然会导致银行利益的下降，信用卡职业投诉党利用监管的漏洞钻了空子，而持卡人后续用卡将面临更为严格的风控。