

1月15日，车评人袁启聪在微博平台上发布信息称，其于两周前接到一个私人手机号码来电，声称要他为其刚去世的太太偿还招商银行信用卡欠款。令袁启聪质疑的是，为什么招行会将身份信息、银行卡等个人信息，泄露给一家第三方“催收公司”。

袁启聪在微博上强调，妻子在去世前，并没有向他交代过任何有关银行信用卡方面的信息，自己也并不清楚妻子的财务状况。

针对此事，招商银行16日向蓝鲸财经回应称，“我行信用卡中心委托第三方公司处置账务问题的流程合法合规，不存在泄露客户信息的情况。”经核查，袁先生的夫人系该行信用卡持卡人，名下账户于2020年7月进入逾期。为保障持卡人权益，自7月23日至9月30日两个多月里，该行先后通过短信、电话联系客户本人及客户指定联络人几十次，均未能联系上。

招商银行信用卡中心表示，鉴于长时间未能联系到持卡人及其指定联络人，2020年10月，该行按照合规规范管理的方式，持续委托有资质的第三方公司处理客户账务问题，该公司通过集中管理带录音的固定电话、工作手机多次联系未果。

“后续，该公司通过客户指定联络人袁先生的微博公开信息得知并同时确认其夫人不幸去世的消息。11月5日，该公司工作人员通过工作手机与袁先生取得联系，袁先生对沟通过程不满，随即拨打我行客户服务热线投诉外呼人员服务体验问题，截至目前我行持续跟进处理中。”招商银行信用卡中心称。

除了质疑个人信息泄露的问题之外，袁启聪还指出催收人员的态度较为恶劣。招行信用卡中心指出，对于袁先生反映的外呼人员会话态度问题，我行正在调取相关录音查验，如发现不符合服务规范的情况，将予以严肃处理。

“由于前期多次联系未果，后期对袁先生诉求的响应不够及时，导致服务过程给袁先生带来不佳体验，深表歉意。该事件反映出我行在业务流程、沟通方式、人员管理等方面存在不足，我行将尽快妥善处理相关事宜，改善客户体验，进一步加强对第三方合作公司的核查管理。”该行信用卡中心表示。

不过，对于涉及到本次事件中第三方催收机构的信息，招商银行信用卡中心相关人士表示不方便透露。

《招银和萃2020年第四期不良资产支持证券发行说明书》以及相关公开资料发现，招行信用卡前五大催收机构分别为青岛联信商务咨询有限公司、深圳市深巨元信用咨询有限公司、广东德律信用管理股份有限公司、信达利（福州）企业管理咨询有限公司、深圳市恒源昊信息科技有限公司。

截至2020年6月20日，上述前五大催收机构负责催收的信用卡不良贷款未偿本金余额占招商银行委托给催收机构的不良资产的未偿本金总余额的42.0%。