

赵某有其子谢某在商业银行办理信用卡10余张，现谢某人在外地，无固定收入来源，银行也无法与其取得联系。赵某为避免其子信用卡恶意透支后无法归还而导致刑事责任，分别与信用卡发卡行联系，要求替其子还清信用卡，并要求相关发卡行在其信用卡还款后将信用卡冻结，防止谢某继续挥霍。相关发卡行不同意赵某的冻结信用卡的要求，赵某遂向人民银行某中心支行投诉。

人民银行某中心支行分别与相关发卡行取得了联系，要求银行在防范风险的前提下考虑赵某的实际情况，尽量帮其解决问题。相关发卡行对赵某诉求进行研究，并在赵某提供户口簿等与谢某的关系证明资料后，对谢某信用卡进行了冻结处理。赵某致电人民银行某中心支行表示感谢。

为防止恶意透支信用卡导致刑事责任，赵某有效的为儿子解决了大麻烦，从中我们可以得到以下启示。

银行应进一步树立服务消费者意识

赵某因担心儿子负刑事责任，而自愿替其子偿还信用卡欠款，并要求银行对其子信用卡冻结处理。该请求合法合理，但部分银行因无法联系持卡人谢某本人予以核实而拒绝。

银行应进一步树立风险意识

虽然《商业银行信用卡业务监督管理办法》明确规定在持卡人有多家银行信用卡发卡记录的情况下，应加强对信用卡发放的审核，但实践中，一些银行机构在拓展业务、发卡考核等压力下，并未有效遵守监管规定，过度发卡为银行机构自身带来了潜在风险。银行应严格执行信用卡相关管理办法，进一步加大风险管理力度。

银行应进一步加强金融消费者保护

金融机构应发挥其专业和信息优势，主动对金融消费者的消费行为作出积极的正向引导，但个别金融机构也存在利用消费者的行为偏差为自己谋利的情况。本案中，持卡人拥有多张信用卡，且均出现了信用卡逾期、信用卡恶意透支、本人失联的情况，金融机构在消费者保护工作方面有待加强。