

据近日银保监会披露的信息，2020年第三季度，中国银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中，涉及信用卡业务投诉48406件，环比增长43.5%，占投诉总量的56.9%。

其中，三季度信用卡投诉量环比增长了一倍的银行有三家，建设银行、中国银行、华夏银行和恒丰银行。此外，工商银行、农业银行的信用卡投诉量也环比增长了90%以上。

业内人士认为，三季度银行普遍加大了信用卡催收力度、分期类业务营销以及人工客服不及时，或可能激化了银行与信用卡客户之间的纠纷矛盾。

信用卡投诉大增

信用卡作为银行主要的个人业务类型之一，涉及信用卡的投诉量在投诉总量中的占比超过一半以上。

据银保监会公布的信息，三季度，在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉占国有大型商业银行投诉总量的53.6%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉占股份制商业银行投诉总量的82.4%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉占外资法人银行投诉总量的76.7%。

根据央行发布的三季度支付体系运行报告，2020年Q3全国信用卡和借贷合一卡在用发卡量7.66亿张，季度环比增速1.29%，虽然尚不及去年同期3%以上的增速，但也是年内新高了。

从上半年的疫情冲击中逐渐恢复的银行，在三季度提高了信用卡发卡促销的速度。一位股份制银行信用卡部门人士甚至表示，尽管有疫情影响，总行对全年的新卡发行数量指标考核并未放松。

根据央行披露的数据，全国银行卡授信总额环比增速达到3.8%，不仅从今年前两季度的低位即不及2%左右快速回升，甚至已经超过了去年的同期增速。

信用卡发卡量、授信总额规模双双在三季度恢复性增长，考验着银行贷后管理、客户管理的能力，上述股份制银行信用卡业务人士表示，业务量增长与客户投诉量增长是正相关的关系，信用卡用户合理的投诉建议，也有助于银行及时发现信用卡产品运营中的问题，提升服务质量。

从银保监会这份通报中的数据来看，股份制银行的信用卡投诉占比高于国有大行，也有基数原因。从信用卡业务在零售业务中的比重来看，股份制银行普遍高于国有

大行。据“银数观卡”的统计，2019年年报中披露数据分析显示，从信用卡业务零售信贷占比(零售信贷占比=信用卡贷款余额/零售贷款和垫款总额)指标来看，股份制商业银行高于全国性银行。股份制银行普遍在20%-30%左右，五家国有大行这一指标则在10%上下。

信用卡服务变化

银保监会的通报中并未披露详细的信用卡类投诉的分类。但据一家中型银行信用卡业务人士透露，银行客服部门接到的“高危投诉”中，涉及最多的是逾期和息费问题。

“疫情的影响还没有完全消退，个人收入不稳定造成的逾期还款，在疫情初期根据监管要求，对疫情严重地区的客户有延期政策，年中后，随着各地复工复产，对疫情导致的逾期银行普遍收紧了延期还款政策的审核，引发的客户情感摩擦增多了。”上述信用卡业务人士称，银行也背负这催收还款、核销，压低不良的压力。

今年，上海银保监局、北京银保监局和深圳银保监局先后发布了关于信用卡业务的风险提示，提示内容主要集中在辨识信用卡分期业务、理性消费、合理负债、不要“以卡养卡”、保护个人信息安全等方面。

银行今年不仅积极发卡，在拉动信用卡的分期消费，增加收入方面，也加强了营销力度，但是在分期、取现的费用、逾期息费方面，往往并未在宣传环节明确的告知持卡人，也容易导致后期的纠纷。

“银数观卡”在发布2020年11月指数时表示，今年“加长版”的“双11”作为疫情后最大消费季，自10月中下旬便开始预热，经历了两拨销售尖峰期，线上交易规模较去年同期呈现显著增长。随着“双11”的收官，以及“双12”、圣诞节、元旦等一系列消费旺季的来临，居民线上线下消费积极性还将持续走高，对信用卡业务经营而言通过精准营销促消费促转化仍是关键点。

另外一方面，银行近年来通过引入人工智能技术，普遍通过在客服中增加“机器人”的占比来节省人工成本，提高服务效率，这一点在多家银行披露的年报中作为科技亮点披露。但前不久，一条“建行机器客服遭网友吐槽进入人工服务前需过层层‘关卡’”的帖子冲上热搜，在评论区引发了许多网友的共鸣。

上述中型银行信用卡人士认为，目前人工智能的“智慧”程度，对客户的情绪感知方面，处理简单的发卡、用卡咨询问题效率很高，但有时并不足以应付复杂的贷后运营引发的客诉情况，反而激化了客户的投诉升级。各家信用卡竞争日趋激烈的情形下，银行还需要多思考改造服务流程，及时响应客户需求，提升客户体验满意度

。