

招商信用卡一直是许多朋友最喜欢的信用卡产品。它不仅易于下卡，而且具有很高的额度。银行紧跟时代潮流，不断推出年轻人喜爱的信贷产品。多年来，它多次获得“最受客户喜爱奖”。

但是，不管它多么流行，仍然会有一些过期的现象。面对逾期客户，每家银行都会采取相应的收款措施。

但是，在催收集过程中，如果使用不当，很容易被顾客抱怨。这并不意味着您是债权人，您可以采用任何收款方式。您至少在不损害客户利益的前提下，需要遵守某些规则和法规。。

最近，招商银行因催收服务问题收到客户的投诉，声称他们的个人信息已泄露。袁先生夫人名下的账户自去年7月开始失效。银行长时间无法联系持卡人或联系人。该行只好委托第三方机构进行催收。袁先生说，他对收款人员的对话态度非常不满，该银行无故泄露了债务人以外的第三方信息，但该银行认为其处理账目的过程是合法和合规的。没有泄漏问题，并且如果确实发生不符合服务标准的情况，则必须认真处理。

实际上，面对托收投诉并不少见。在最后一个季度，有关投资促进的投诉数量达到1,008，在金融机构投诉季度列表中排名第八，比上一期上升2位。投诉主要集中在信用卡无法协商还款、逾期的恶性收款问题，包括骚扰债务人的亲戚和朋友、披露个人隐私以及涉嫌冒充公诉人的威胁。

近年来，许多银行因信用卡催收外包管理问题而被罚款。例如，交通银行太平洋信用卡中心因未能保护客户的个人信息而被罚款一百万元;上海浦东发展银行因疏于催收外包管理而被罚款50万元;招商银行因未能保护客户的个人信息而被罚款一百万元。

面对袁先生的案件，招商银行信用卡中心表示将进一步改善外包催收管理，改善客户体验，并进一步改善会计处理结构。

