

针对消费者投诉平安银行信用卡中心电话销售实物产品业务的行为，银保监会消保局发现，平安银行60笔电话销售实物产品业务中，有53笔存在违法违规行为，占88.33%

银保监会消保局5月11日发布2021年第8号通报，将平安银行信用卡中心问题公之于众。由于违法违规行为频发，平安银行信用卡业务投诉量在2020年第四季度超过3000件，在股份制银行信用卡业务投诉排行榜之中排名第三

### 投诉频发

银保监会通知指出，自2020年以后，平安银行信用卡中心电话销售实物产品的投诉量大幅增加。信用卡投诉量大，平安银行在2020年第四季度股份制银行千家营业网点平均值投诉量排名第一，股份制银行千万个人客户平均值投诉量排名第三，但其他银行的信用卡业务也频频遭到投诉。中国银保监会数据显示，六大国有商业银行信用卡业务投诉15043件，环比增长2.8%，占投诉总量的58.1%；股份制商业银行投诉26800件，外资法人银行投诉300件，占比超过80%。

这一问题在信用卡中心集聚的上海更为引人注目。根据上海银保监局4月14日下发的通知，2020年，该局将受理在沪持牌信用卡中心的投诉48047件，占投诉总量的92.3%。

### 增速创新低

为什么信用卡投诉如此引人注目？北京道誉企业管理服务公司负责人李利明告诉记者：“在开展业务时，要注重客户卡数和透支利息的最大化，在与客户发生纠纷时，要以自身经济利益为首要考虑，这是信用卡投诉频发的核心。”

根据已公布2020年年报的国有大行和股份制银行的数据，尽管各家银行的新卡发行数量仍在不断增长，国有大行、股份制银行新卡发行数量显著放缓，部分银行增速“腰斩”。

123下一页末页共3页

