

4月16日，银保监会发布了《关于2020年第四季度银行业消费投诉情况的通报》。在涉及信用卡业务的投诉中，招商银行的信用卡投诉为4688件，占投诉总数的85.9%，在所有银行中排名第一。

在2020年第二和第三季度，招商银行的信用卡业务投诉在所有银行中是最大的。

除了投诉数量排在首位之外，招商银行的信用卡不良贷款率已经连续三年上升。在这样的困境下，招行不得不承受行业竞争带来的压力，大型国有商业银行和其他上市股份制银行的两面攻击，使得招商银行信用卡业务的发展充满了挑战。

信用卡业务投诉数量居首位，暴力催收被点名

自监管部门于2020年首次宣布银行业的消费者投诉情况以来，招商银行的信用卡业务投诉一直是该行业中最高的。

根据银保监会披露的数据，从2020年第二季度到第四季度，招商银行的信用卡业务投诉分别为4501件、5598件和4688件，分别占其投诉总量的85.7%、86.1%和85.9%。信用卡投诉的数量仍然很高，主要集中在诸如“违规代收”和“暴力催收”之类的问题上。

黑猫投诉平台搜索了“招商银行信用卡”的相关条目，共收到投诉7208件，其中“拒绝协商”、“频繁骚扰”、“泄露个人隐私”等大量投诉。

招商银行在2020年陷入“泄露门”的争议，并被质疑非法收款。当时，一位名叫“袁启聪”的微博博客发表了一篇文章，说他的妻子刚刚去世，并接到了催收公司的电话。这质疑招商银行向第三方泄露有关用户及其家人的信息，引起了公众的关注。

实际上，招行很早就被监管机构命名，涉及因收取信用卡而引起的投诉。2020年8月5日，银保监会披露的罚单信息显示，招商银行信用卡中心因对某客户个人信息未尽安全保护义务、对某信用卡申请人资信水平调查严重不审慎，被责令改正，并处罚款100万元。

连续三年信用卡业务质量下降和不良率上升

123下一页末页共3页

