



董峥：信用卡业务投诉，并非都是银行的错



文/新浪财经意见领袖专栏作家 董峥

这几天，有媒体就监管部门的《关于 2021 年第一季度银行业消费投诉情况的通报》中的信用卡业务投诉问题进行了交流。

《通报》指出，2021年第一季度，涉及信用卡业务投诉42315件，环比减少5.2%，占投诉总量的54.0%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉12522件，环比减少16.8%，占国有大型商业银行投诉总量的49.9%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉26819件，环比增长0.1%，占股份制商业银行投诉总量的82.3%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉270件，环比减少10.0%，占外资法人银行投诉总量的75.4%。工商银行、交

《通报》中显示，2021年第一季度，涉及信用卡业务投诉 42315 件，环比减少 5.2%，占投诉总量的 54.0%。媒体小伙伴问及如何看待这些涉及信用卡业务的投诉数据。然而让他们感到惊讶的是，给出了“投诉数据没有实际意义”的回复。为什么会给出这样一个答复呢？

消费者投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者之间发生消费者权益争议后，请求消费者权益保护组织调解，要求保护其合法权益的行为。从企业的角度来看，消费者投诉机制是一种有效实现企业自我修正的途径，通过合理的建议来弥补当前产品和服务的不足。应该说，凡是对于企业发展有所帮助的正当投诉是值得提倡的，而对这些正当投诉进行正确的反馈，能为企业赢得客户更大的忠诚度。

投诉分为求助型，即投诉者有困难或问题需给予帮助解决的；质询型，即投诉者遇到问题向上级管理部门提出质询，并要求向下施加压力予以解决。还有一种则属于发泄型，即投诉者带有某种不满，遭受委屈或误会等

造成的内心不满,要求各级部门把问题得到解决的。投诉也分为有效投诉,即对人员服务态度、工作流程与质量的投诉,经查证后属实的,则为有效投诉;无效投诉,即超出业务涉及范围,或者与业务本身无关,则属于无效投诉。

随着信用卡业务的迅猛发展,各种类型的客户也是林林总总,甚至是参差不齐,每个人对信用卡业务的认知、需求和目的等也不尽相同。发卡银行在服务方面,面临着众口难调的现实问题,涉及到卡种、额度、权益、分期、还款,以及债务、催收等具体业务方面也存在一定问题,比如授信额度标准不一、发卡客户资质不清、业务章程字小难读、收费标准没有书面、宣传过于扬长避短等。这些问题多年一直伴随信用卡业务,属于客户经常投诉的范畴。

近几年,由于信用卡债务问题比较严重,针对信用卡透支逾期等问题引发的降额、封卡、催收,以及征信记录等成为信用卡业务投诉的重灾区。如果由于银行的服务方面出现问题,导致卡民的某些利益受损,向银行甚至更高机构进行投诉,完全是卡民属于正当权利。

但是一些卡民在用卡过程中,由于自身扭曲的信用卡观,绞尽脑汁地一味追求高品级、高额度、高权益,滋生了“投诉代理人”群体,以收费的形式,帮助这些卡民“维权”以达到银行提升品级、额度和权益的目的。

这两年,由于信用卡债务逾期情况比较严重,很多卡奴自己没有任何还款规划,却向银行提出债务挂账停息、修改个人征信记录等无理要求。

于此也滋生了一批“债务处置代理人”，这些人通过自身掌握的信用卡业务能力，通过向发卡银行进行恶意投诉，以达到挂账停息的目的，一方面搅乱了良序社会，另一方面也让这些卡民、卡奴在经济上又遭受到一次损失。

有些卡民，出于自身利益的目的向银行提出要求，一旦银行无法满足其要求，就通过向上级监管机构，以及网络媒体上对发卡银行进行恶意投诉，甚至还有人因发卡银行未能满足其某些欲望，而向银监会投诉该银行“违规”开展信用卡业务。殊不知，每家银行能否具备信用卡业务资质，都是银保监会和央行审批的，这种投诉的目的已经昭然若揭了。



实际上，这些恶意投诉，并非他们不知道是无理的，甚至是恶意的，而是通过这种方式，目的是为了吸引某些心术不正的卡民们关注，继而再向这些人“割韭菜”。笔者在接触的一些“卡奴”，其中就有抱怨银行给予过高额度才导致他们逾期，以及催收人员说了他们接受不了的语言，为此要投诉银行。笔者听到这些投诉时只能无奈地想：花钱的时候怎么都那么豪横呢？实际上在《通报》中涉及信用卡业务的投诉有 4.2 万件中，这类无效或者恶意投诉应该占了绝大部分。

一些卡民由于心态扭曲，又缺乏规则意识和诚信意识，不能正确理解和把握自身的合法权利，将恶意投诉与正当维权混为一谈。另外，这些无效、恶意投诉的成本很低，也是让这类无效、恶意投诉大行其道。

发卡银行接受投诉的目的在于优化服务，而非消除或者撤销投诉，客户的每一个投诉、建议和意见是企业与客户沟通中难能可贵，保护正当权利和防止滥用权利在制度的设置上应当是平衡的，不能顾此失彼，要将正当维权与恶意投诉区分开来，既要保障消费者合法合理的诉求，也要防止恶意投诉损害相关企业和人员的合法权益。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_33256

