

4月16日，银保监会发布《关于2020年第四季度银行业消费投诉情况的通报》，其中涉及信用卡业务的投诉中，招商银行的信用卡投诉量达到4688件，占其投诉总量的85.9%，在所有银行中居首。

另据财经网金融梳理，2020年第二季度、第三季度，招商银行的信用卡业务投诉量都是所有银行中最多的。

除了投诉量高居榜首之外，招商银行的信用卡不良贷款率已经连续三年上升。在这样的困境之下，招商银行又不得不经受着行业竞争带来的压力，国有大型商业银行和其他上市股份行的双面夹击，使得招商银行信用卡业务的发展充满挑战。

### 信用卡业务投诉量居首暴力催收被监管点名

据财经网金融梳理，自2020年监管部门首次公布银行业消费投诉情况以来，招商银行的信用卡业务投诉量就一直是行业最高。

银保监会披露的数据显示，2020年第二季度至第四季度，招商银行的信用卡业务投诉量分别为4501件、5598件、4688件，占其投诉总量的85.7%、86.1%、85.9%。信用卡投诉量的居高不下，主要集中在“违规代收”、“暴力催收”等问题上。

黑猫投诉平台搜索“招商银行信用卡”相关词条，显示的投诉信息有7208条，其中大量投诉内容包含“拒绝协商”、“频繁骚扰”、“泄露个人隐私”等。