

编者按：中国网财经2019年3•15金融曝光台近日正式上线，报道金融维权案例，为消费者金融维权发声，我们致力于维护更好的金融消费环境。本次活动由中国网财经和21CN聚投诉平台联合举办，有维权需求的用户请发送投诉至邮箱zhangmj@gxfin.com。

中国网财经2月27日讯(记者赵雅芝) 信用卡逾期持卡人遭受恶性催收一直是银行业被投诉较多的问题，中国网财经记者近期调查发现，2018年仅在聚投诉平台上金融消费者对银行业的有效投诉就达10372件。

招商银行作为股份行中的佼佼者，在过去四年间保持着10%以上的发卡增长率，信用卡交易额位列全国第一名。但伴随着迅猛增长的发卡量，招商银行也因信用卡业务而频遭投诉。2018年，仅在聚投诉平台上招商银行有效投诉就达576件，投诉解决量87件，投诉解决率为15.1%。

中国网财经记者调查发现，招商银行被投诉的问题主要集中在信用卡业务逾期恶性催收问题上，包括骚扰持卡人的亲人朋友及同事、甚至打伤亲属，以及涉嫌假冒公检法人员恐吓持卡人等的行为。

在2019年2月26日，网友刘女士投诉招商银行在其每月坚持还款的情况下，仍威胁其父母，称将砸毁刘女士父母经营的小吃店，目前刘女士已选择报警维护其父母人身安全；2018年7月，网友李先生投诉招商银行暴力催收，在李先生不在家的情况下，将其母亲打伤住院。

除欠款人受到银行恶性催收的情况外，也有欠款人的朋友、同事因恶性催收而不胜其烦。网友朱先生就反映，招商银行要求其必须帮助找到欠款人，并在明确告知招商银行找不到欠款人的情况下仍一直骚扰，导致其工作被辞退。

据聚投诉公开信息显示，截至发稿前，以上3起投诉均未解决。

根据2018年聚投诉报告显示，2018年，银行业整体投诉解决率43.8%，比去年75.2%降低30多个百分点，下滑明显。聚投诉平台表示，解决率下滑的一大原因，是多数银行怠于回应、处理2018年激增的催收问题投诉。

根据2018年银行业投诉排行榜显示，招商银行2018年投诉量位于银行业第六名，但投诉解决率却在银行业投诉排行榜前十名中解决率最低，为15.1%。