

6月2日

中国光大银行信用卡中心

中国民生银行信用卡中心

因信用卡催收严重不审慎

分别领到80万元罚单

《中国消费者报》记者调查发现

被处罚的两家银行信用卡中心

2021年投诉量居高不下

众多持卡人称遭遇其暴力催收

违规催收遭重罚

6月2日，中国银行保险监督管理委员会北京监管局（以下简称北京银保监局）连发两张罚单：

中国光大银行信用卡中心（以下简称光大信用卡中心）因信用卡催收严重不审慎，被责令改正，并给予合计80万元罚款的行政处罚，处罚日期为今年5月26日。

中国民生银行信用卡中心（以下简称民生信用卡中心）也于同日受到责令改正、罚款80万元的处罚，违规事由和光大信用卡中心如出一辙。

记者注意到，北京银保监局处罚的依据是《银行业监督管理法》第四十六条，该条款规定：“银行业金融机构有下列情形之一，由国务院银行业监督管理机构责令改正，并处20万元以上50万元以下罚款.....”

一位银行业人士对《中国消费者报》记者表示，80万的罚款金额超过了该条款规定的罚款上限，说明两家银行信用卡中心存在多项违法违规行为，情节比较严重。

暴力催收投诉多

今年3月，银保监会发布了《关于2021年第四季度银行业消费投诉情况的通报》。

通报显示，银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中，涉及信用卡业务的投诉最为集中，占投诉总量的比重为49.6%。

记者统计发现，2021年，光大信用卡消费投诉量达到了14967件，在股份制银行中排名首位，其中有两个季度高居投诉榜首。民生信用卡全年投诉量超过1.3万件，居股份制银行第五位。

到底是什么违规行为引发大量投诉呢？

记者6月13日在黑猫投诉平台以“光大银行 催收”为关键词进行检索，共找到853条相关投诉。其中，多位消费者投诉称光大信用卡中心催收违规，包括委托外包公司暴力催收、泄露个人信息、电话短信威胁、电话骚扰等。

民生信用卡在该平台上有近600条催收投诉。消费者骆小姐5月28日投诉称，自己在和银行协商好分期还款后，一大早收到两条催收短信，内容为“你已被我行正式列为起诉人员，开庭文书将快递发送户籍地址，请下午3点前处理可撤案”。多数投诉人反映，民生信用卡中心催收人员采取上门恐吓、连续打电话等方式催收。

记者调查发现，信用卡违规催收已成为消费者投诉重灾区，这一点也可以从广东银保监局发布的广东银行业2021年投诉数据中得到验证。通报显示，2021年该局共收到投诉16436件，其中转送信用卡投诉数量10492件，信用卡业务投诉主要集中在协商还款、反映催收及征信纠纷、息费及定价争议等问题，占比分别为60.67%、19.78%和17.33%。

规范信用卡催收

今年1月1日，中国银行业协会下发的《信用卡催收工作指引（试行）》（以下简称《指引》）开始执行。

《指引》明确，催收人员未经债务人同意，严禁在晚10点后至早8点前进行电话、外访催收，通话频次要控制在合理及必需的范围内。

《指引》要求，严禁对与债务无关的第三人进行催收或骚扰，联系第三人不得透露债务人的详细欠款信息和欠款金额，但可询问债务人的联系信息，或请其代为转告债务人与银行联系；当第三人明确要求不得联系时，经确认其为无关第三人，则催收人员应限制后续联系行为。

5月19日，银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法（征求意见稿）》，对催收行为做了禁止性规定，不得存在：未经法定程序或消费者同意，向不具

有偿债务义务人员告知具体债务信息和个人敏感信息；冒用行政机关、司法机关等名义实施催收；采取暴力、恐吓、欺诈、威胁等不正当手段；采用其他违法违规和违背公序良俗的手段进行催收。

北京两高律师事务所律师董正伟接受记者采访时表示：

催收机构冒充公检法人员催收，给借款人亲戚朋友打电话和发短信，恶意骚扰等催收行为属于软暴力催收，是监管部门明确禁止的违法行为。

如果消费者遇到假冒公检法催收或者上门催收行为，可以要求催收人员提供详细工作单位、联系方式，及时保留证据，然后向监管机构投诉或者报警。

来源/中国消费者报·中国消费网

记者/聂国春

栏目主编：秦红 文字编辑：李林蔚 题图来源：图虫 图片编辑：曹立媛

来源：作者：中国消费者报 聂国春