



股份制商业银行信用卡业务投诉前三位分别是浦发银行、兴业银行、平安银行，浦发银行信用卡业务投诉高达6172件，占浦发银行投诉总量的86.6%，兴业银行、平安银行的投诉为4093件和3316件。

此外，招商银行、中信银行、光大银行三家股份制商业银行在的第二季度信用卡业务投诉量均超过了2000件，紧随其后的是民生银行、广发银行、华夏银行、恒丰银行和浙商银行。

可以看到，  
在2022年第二季度，浦发银行成为了信用卡“被投诉之王”，甚至和其它股份制商业银行、国有大型商业银行拉开了比较大的差距，背后也反映出浦发银行信用卡业务存在的种种问题和乱象。

相比一季度信用卡业务的37954件投诉，二季度信用卡业务投诉量有所上升。二季度的信用卡业务投诉王浦发银行，在今年一季度时就排名第二，共收到了3381件投诉，二季度又增长了近3000件，几乎翻了一倍。

一直以来，信用卡业务投诉在银行总投诉中都占据着很高的比重，多家银行信用卡业务投诉比例超过了80%，成为了投诉的大头。随着银行零售转型的

加速，被视为转型关键的信用卡业务，却有越来越多的问题暴露了出来。

据「支付百科」了解，银行信用卡业务的投诉问题

主要集中在征信问题、息费问题、分期问题、催收问题、信用卡授信额度等多个方面，

虽然银行信用卡发卡增速已经放缓，但居高投诉的信用卡业务投诉量，让银行不得不对信用卡业务做出调整。

## 02

### 接连被监管处罚

近两年来，信用卡业务逐渐进入了精细化运营的时代，银行不再过分看重发卡量等指标，不过此前几年在信用卡业务上的一些问题，还没有完全整改到位，也导致了银行频频因信用卡业务违规收到监管罚单。

比如之前有的银行为了争夺信用卡用户资源，放宽了对用户资质的审核，还会以高额授信的方式刺激持卡人进行消费，这种过度授信的行为造成的一定的风险，使部分持卡人开始挪用信用卡资金。

作为二季

度信用卡投诉王的

浦发银行，自然也是监管处罚的常客

。

从去年以来

，浦发银行已经多次因

信用卡业务遭到监管的处罚，

接连不断的罚单也能说明浦发银行信用卡大量投诉并非没有原因。

去年5月份，上海银保监局发布一则行政处罚信息，浦发银行信用卡中心因信用卡资金流向管控严重违反审慎经营规则，被罚款人民币40万元。

去年12月份，浦发银行南宁分行因信用卡透支资金违规流入房地产、贷款业务未严格进行风险管控等多项违法违规行为，被广西银保监局罚款人民币180万元。

今年6月份，浦发银行信用卡中心被银保监会上海监管局处罚，其主要违法违规事实为催收业务管理不严，严重违反审慎经营规则，受到的处罚是改正加罚款人民币40万元。

对于浦发银行而言，信用卡业务已是主要的收入来源，2022年上半年，浦发银行信用卡业务总收入219.22亿元。要想保证信用卡业务的稳定运营，也必须要及时解决违规问题。

在信用卡业务越来越严格的监管下，银行一方面要控制信用卡授信额度和风险，另一方面也要明确信用卡业务红线，实时监测信用卡的资金流向，规范持卡人的用卡行为。