

中国网财经2020年3·15金融曝光台近日正式上线，我们将连续报道金融维权案例，为消费者金融维权发声，致力于维护更好的金融消费环境。有维权需求的您，可以登录中国网旗下啄木鸟投诉平台(tousu.china.com.cn)进行投诉。

中国网财经3月6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，招商银行作为首个信用卡累计发卡量突破亿张的股份制银行，在信用卡恶性催收投诉中因投诉量大尤其引人关注。

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9月29日，投诉人李女士投诉招商银行在其一直保持与招商银行积极协商还款事宜、从未逃避的情况下，招商银行外访人员在未取得李女士同意的情况下闯入李女士公婆的家中，两天后招商银行外访人员又到李女士单位逼迫其签署偿还协议，并多次联系其单位领导、同事，对李女士正常的生活及工作造成不良影响。

此后，招商银行外访人员在未与李女士取得任何联系的前提下，以李女士失踪不知去向为由再次闯入李女士公婆家中，并恐吓其家人“再不还钱将采取什么特别手段”。

中国网财经记者就此问题采访招商银行相关负责人，对方表示，招商银行接收用户的监督和投诉，但是建议选取招商银行官方渠道。截至发稿前，该投诉进度仍显示未回复、未解决。

根据2019年聚投诉报告显示，2019年，银行业整体投诉解决率为26.4%。从投诉问题类型来看，不当催收仍是主要投诉问题，行业全年含“催收”关键字的投诉共16955件，占比近半。

根据2019年银行业投诉排行榜显示，招商银行2019年投诉量位于银行业第2名，但其投诉解决率却仅有3.4%，解决率排名居于全国性股份行中最后一名的位置。

(责任编辑：程宇楠)