



“办理信用卡时,工作人员告知不激活就不会收取年费,结果一年后收到了200元的账单!”“非要我升级银行理财产品,我不同意,银行客服人员未经授权竟然可以查看我的个人理财产品及具体金额!”

又到一年一度的“3·15”,新快报记者梳理多个投诉平台热点话题发现,作为银行向零售转型的重要突破口,信用卡业务出现井喷式增长的同时也成为了收到投诉最多的业务。另一方面,随着数据安全立法的日趋完善,个人隐私保护在受到消费者重视的同时,也成为了企业不可逾越的“红线”,各家金融机构也在加强相关内控管理。

■采写:新快报记者 范昊怡 杨依泓 ■图片:廖木兴

信用卡遭私自扣费、未激活遭收取年费,个人信息遭违规查询使用……

监管发力、企业自查 共筑金融安全底线

投诉热点

1

信用卡被私自开通业务

不查不知道,一查吓一跳。“自去年开始,我每个月莫名多了两项业务的扣款,看不懂是什么消费,也没收到任何短信通知”。近日,有用户在黑猫投诉平台上投诉某银行信用卡“私自开通玩转全球和免还款”业务。

记者查询发现,这并不是孤例,用户林先生(化名)也遇到了相同的烦心事,他近期无意中查账单时,发现自己在毫不知情的情况下被上述两种付费项目扣款长达5年之久,自己从未主动订阅过相关服务,而且像“免还款”这种名称,十分具有欺骗性,让人误以为是正常扣款。

新快报记者梳理发现,在黑猫投诉平台上信用卡业务是投诉的重灾区,位居银行类投诉的首位,其中

莫名被开通业务、未激活的信用卡仍被扣取年费、诱导用户自动分期、信用卡逾期后遭遇暴力催收是出现频率最高的投诉内容。

近年来,在银行业数字化转型的浪潮下,零售业务日渐成为银行角逐的新赛道,发展规模不断壮大。其中信用卡业务作为银行向零售转型的重要突破口,大量增长的同时也成为了银行机构收到投诉最多的业务。

3月8日,银保监会消保局发布关于2021年第四季度银行业消费投诉情况的通报显示,第四季度,银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉90595件,环比增长3.8%。其中,涉及信用卡业务投诉44968件,环比增长1.3%,占投诉总量的49.6%。

行业破局:完善内控管理,建立科学考核机制

对于信用卡投诉居高不下的缘由,有业内人士向记者表示,多年来银行业为了加速拓展信用卡业务,与大量外包公司合作地推展业,很多业绩结算直接与发卡量挂钩,导致了信用卡滥发,发行过程不规范,宣传与实际不符,后续服务跟不上,甚至捆绑消费、收费不透明、隐私泄露、暴力催收等诸多问题。

面对银行信用卡投诉攀升的问题,监管部门已经出手整治。2021年12月16日,银保监会发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知(征求意见稿)》,对银行信用卡业务经营管理、规范发卡营销行

为、授信管理和风险管控等多方面提出针对性举措。

银行如何缓解日渐高发的信用卡投诉?对此,浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林建议,信用卡发卡行要尽量简化这些规则内容,让用户一目了然地了解信用卡使用的注意事项,要简化直观,不要过度繁琐。所以首先是要权责义务条款透明,其次,信用卡发卡行要主动寻求解决问题的渠道和途径,要减少问题发生,及时处理投诉问题,只有切实提高客户服务意识,才能让问题越来越少。

投诉热点

2

面临个人信息泄露的风险

“银行客服人员未经授权竟然可以查看我的个人理财产品及具体金额”、“注册金融机构的APP后收到了多条可提供贷款的短信”、“贷款逾期后遭到了第三方的暴力催收”……随着数据安全立法的日趋完善,消费者个人隐私保护意识也在逐年增强,在黑猫投诉平台上,关于个人信息金融安全的投诉频频出现。

随着数字金融的快速发展,越来越多的金融类APP让各类业务足不出户就能“一键”轻松搞定,却也让客户面临着个人信息泄露的风险。与此同时,银行也越来越依赖于围绕数据来获客和展业。“有了个人

信息数据之后,就可以精细用户画像,业务更能够实现精准营销。”有银行从业人员表示。数据价值不断被挖掘,随之而来的过度收集个人信息、涉及侵犯个人信息的风险也在增长中。

线上违规收集用户信息,线下贩卖个人金融信息案件仍屡禁不止。银行员工出售用户个人信息的情况时有发生。2021年,广东省人民检察院公布的广东省个人信息保护检察公益诉讼典型案例中,湛江某银行客户经理王某因出售银行客户信息共31465条,从中赚取收益,被法院判处有期徒刑八个月。

行业破局:监管加码,个人隐私保护成“红线”

去年以来,随着《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等顶层法律相继落地,个人隐私保护成为企业不可逾越的“红线”,合规要求也更上一层楼。

今年1月10日,东亚银行(中国)有限公司因违反信用信息采集、提供、查询及相关管理规定,被中国人民银行上海分行罚款1674万元。继东亚银行后,中国人民银行上海分行又以违反信用信息查询相关管理规定,相继对渣打银行、星展银行开出了罚单。这一系列罚单的背后,所体现的正是相关部门对金融行业中涉及个人信息数据安全等方面的充分重视。

易观分析金融行业高级分析师苏筱苒表示,从监管信号判断,信息安全与隐私保护已成金融监管日常课题,建议各机构充分重视监管信号,成立专项组来稳步推进技术方面的合规工作,在信息传输共享以及个人信息的保护方面有所作为。

事实上,针对个人金融信息安全,银行、金融科技公司也在加码自查、整改。2022年1月,瞭望智库与中国光大银行联合发布的《2021消费金融行业发展白皮书

书——金融消费者体验与保护的道与术》中指出,为保护金融消费者信息安全,金融机构正在多方面发力采取措施,包括结合数据安全技术,完善金融安全管理流程;使用自动化和人工智能,减少内部人为风险误差等。



行业大数据

据不完全统计,2021年银行业务投诉主要集中在信用卡、个人贷款、理财类三类,全年合计投诉量为**295266件**,占银行业全部投诉的**86.66%**。其中,信用卡类业务投诉占比最高,达**52.22%**,个人贷款类占比达**29.56%**,而理财类投诉量仅占比**4.88%**。

今年2月,工信部通报了2022年第一批侵害用户权益的APP。在组织第三方检测机构对移动互联网应用程序(APP)进行检查中发现,尚有**107款**APP未完成整改,其中**13款**内嵌第三方软件开发工具包(SDK)存在违规收集用户设备信息的行为。

行家支招

要理性使用信用卡,做“卡神”而不是“卡奴”

招联金融首席研究员董希森对新快报记者表示,当前,银行在信用卡业务和贷款方面有着规范且严格的规定,但不排除个别分支机构或个别员工可能存在问题。总体来说,持卡人在银行办理信用卡时,应该仔细看清楚费率、免息期、最低还款时间和金额等规定,“要理性使用信用卡,不过度借贷,不违规套现,做‘卡神’而不是‘卡奴’。平时应量入为出,合理消费,一定不能通过办理多张信用卡来拆东墙补西墙。可以适当使用信用卡进行透支,但对透支额一定要及时偿还,避免对个人信用记录造成负面影响。”同时也可以提高自身的金融知识素养,增强风险防范意识和责任意识。另外,若是遇到反复被推送“贷款”短信甚至“第三方暴力催收”等情况,可向银行官方反映情况,保护消费者的权利。

另外,董希森建议,银行等金融机构要全面、准确、真实地向金融消费者披露相关信息,特别是涉及到费用、利率等的关键信息要通过突出显示等方式来提醒消费者注意。