

上海银保监局行政处罚信息公开表（沪银保监罚决字〔2022〕33号）

（上海浦东发展银行股份有限公司信用卡中心）

行政处罚决定书文号		沪银保监罚决字〔2022〕33号	
被处罚当事人姓名或名称	个人姓名	—	
	单位	名称	上海浦东发展银行股份有限公司信用卡中心
		主要负责人	夏云平
主要违法违规事实		催收业务管理不严，严重违反审慎经营规则	
行政处罚依据		《中华人民共和国银行业监督管理法》第四十六条第（五）项	
行政处罚决定		责令改正，并处罚款人民币40万元	
作出处罚决定的机关		中国银行保险监督管理委员会上海监管局	

6月30日，上海银保监局发布两则行政处罚信息公开表显示，浦发银行信用卡中心，招商银行信用管理中心因催收业务管理不严，严重违反审慎经营规则分别被罚40万。

在看到这个消息之后，很多饱受两家银行信用卡中心委外的“身份不明”人员侵害的受害者表示非常开心，有信用卡用户表示，我们只是欠信用卡的钱，并不是欠他们“命”，在我们遭遇经济困难导致信用卡逾期的时候，我们不仅仅面临银行信用卡高额的违约金和复利计息，甚至于还要每天都要面对各种自称为银行信用卡中心委外的“身份不明”人员恶意骚扰，甚至于就连我们的亲属好友都不放过，我们也曾多次尝试和这些银行信用卡中心进行沟通协商，他们也要求我们提供相关的资料，但是，当我们把证明资料和协商资料提交给他们的时候，他们却说我们伪造证明和逃废债。

还有的信用卡用户表示，在2017年1月1日起，信用卡“滞纳金”之所以被取消就是因为它不断地累积信用卡用户的债务，而被取消之后，各个银行随即换了个“违约金”的名字，看似有改变，但是却是换汤不换药。

同时，在我们逾期后，我们积极地和各个银行信用卡中心进行协商，而协商成功的

却寥寥无几，我们之所以协商不成功是因为银行信用卡中心“自认为”逾期用户伪造相关的证明，但他们核实都没有核实，有什么证据证明我们开出的证明是伪造的呢？



值得关注的是，当我们遭受到侵害之后，我们打电话给银行客服，而银行客服却对于我们要求他们提供这些“身份不明”人员的身份信息“遮遮掩掩”，甚至还有有的银行客服直接逃避问题的回答，最终都没有给出一个合理的答案，而这些“身份不明”人员为什么持有银行信用卡个人信息这个问题至今没有一家银行能给出一个合理的解释。

其实，这些银行信用卡中心只会说逾期用户是在“逃废债”，“反催收”是违法的，但是他们却一直无法证实他们委外的第三方催收公司的合法性，也拒绝为“身份不明”人员在催收的过程中承担任何责任。

所以说，我们认为银行信用卡中心能出现这种问题并不是偶然的，而他们对于催收监管不严的行为是由来已久的，甚至于，在我们强制要求银行信用卡中心提供这些“身份不明”人员的身份信息也是一直在“逃避”。



根据《民法典》

第1034条规定，自然人的个人信息受法律保护。个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、出生日期、身份证号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

第 1035 条规定，处理个人信息的，应当遵循合法、正当、必要的原则，不得过度处理，并要符合相关条件。个人信息的处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。

第 1038 条规定，信息处理者不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息；未经自然人同意，不得向他人非法提供其个人信息，但是经过加工无法识别特定个人且不能复原的除外。信息处理者应当采取技术措施和其他必要措施，确保其收集、存储的个人信息安全，防止信息泄露、篡改、丢失；发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的，应当及时采取补救措施，按照规定告知自然人并向有关主管部门报告。

很显然，在银行信用卡中心无法证实给信用卡逾期用户拨打催收电话的“身份不明”人员的时候，他们到底是催收还是非法讨债组织也只有他们自己才知道，而这些“身份不明”人员的身份，银行信用卡中心也是有义务和责任进行披露的，逾期的信用卡用户也具备知情的权利。

而银行信用卡中心拒绝核实或披露这些“身份不明”人员身份信息的行为，就是典型的逃避法律责任的行为，而向“犯罪分子”提供公民个人隐私信息的行为更是触犯了我国《民法典》的相关规定，我们希望相关部门重视这样的情况。