



诱导分期、不当催收、不透明收费、投诉不畅……

信用卡新规施行, 投诉焦点问题可解吗?

不当催收、不透明收费、投诉不畅、诱导分期……您是否曾在使用信用卡的过程中遭遇过这类问题? 伴随银行信用卡业务飞速发展, 随之而来的衍生问题也蕴含了潜在的金融风险。

为切实保护消费者的合法权益, 2022年7月7日, 原银保监会、人民银行发布的《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》(下称《通知》), 对信用卡业务管理提出更高的要求。

如今经过了两年过渡期, 2024年7月起《通知》全面实施, 那么, 目前银行信用卡中心落实情况如何? 又是如何落实整改的? 新规实行后带来了哪些变化? 记者获悉, 目前多家银行已按监管要求完成整改, 并对信用卡业务的发展做出了更明确的规划。



信用卡息费收取更加规范 您还在使用信用卡消费吗?

6月28日, 中国人民银行发布的《2024年第一季度支付体系运行总体情况》显示, 截至一季度末, 信用卡和借贷合一卡7.60亿张, 环比下降0.85%。人均持有银行卡6.97张, 其中人均持有信用卡和借贷合一卡0.54张。记者近期在梳理各行2023年业绩报告时同样发现, 不少银行的信用卡业务开始走“下坡路”。

记者在不少社交平台上综合网友评论和观点时发现, 活动权益减少、分期还款后遇到高额罚息, 欠款越还越多以及消费观念的转变, 是不少消费者放弃信用卡的主要原因。

这些“乱象”除侵害消费者权益外, 也影响了人们对银行的信任。为提升信用卡业务惠民便民服务质效, 切实保护金融消费者合法权益, 更好支持科学理性消费, 2022年7月, 原银保监会、中国人民银行制定《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》正式发布, 该新规在2024年7月结束过渡整改期, 进入全面实施阶段。记者梳理发现, 新规对金融机构提出更多精细化管理要求。

《通知》中首先就规范了信用卡息费收取。《通知》显示, 银行要以明显方式展示最高年化利率水平和息费计算方式, 并持续采取有效措施, 降低客户息费负担, 不得诱导过度使用分期增加客户息费。

记者在使用银行App时发现, 以某股份行为例, 在信用卡持卡人办理账单分期时, 有36期、24期、18期等选项可以选择, 并在还款计划中, 标注了“怎么还”“还多少”。在“怎么还”一栏, 详细介绍了“利息平摊”的意思, 当选择分期3期还款时, App自动标明了每期所还的具体金额和近似折算年化利率为15.80%。

在明示信用卡分期年化利率和对应金额后, 使消费者有更清晰的认知。对于息费披露方面, 广发银行信用卡中心相关负责人告诉记者, 广发信用卡在公示产品服务协议及收费标准时, 通过官网、App等渠道公示相关收费标准、变更事宜并提示客户接收调整信息。

此外, 在业务办理环节显著披露收费标准。在信用卡申请环节充分披露卡片年费收费标准、年费减免规则、透支利率说明; 在分期业务办理环节充分披露分期产品年化利率、每期还款金额、分期利息、分期提前清偿违约金收取方式、逾期还款违约金收取标准等。在客户办理产品后及时通过短信方式告知客户年费收取信息, 在发现App卡片管理专区披露年费收取金额、收取标准以及当前年费减免情况。在分期业务办理成功后通过短信告知分期订单情况, 在每期账单中披露分期明细, 在App和信用卡官网订单管理专区供客户查询分期订单详情。

素喜智研高级研究员苏筱芮表示, 明示费率的举措一方面能够响应监管号召, 另一方面则是在金融营销宣传工作的规范性方面进行落实, 有助于金融消费者更好地了解银行产品, 保护金融消费者的知情权。

加强风险管控与消费者权益保护

除对于信用卡息费进行更加清晰透明的收取规范外, 《通知》还要求银行转变粗放的信用卡发展模式。据《2024年第一季度支付体系运行总体情况》显示, 截至一季度末, 信用卡逾期半年未偿信贷总额1096.76亿元, 环比增长11.76%, 占信用卡应偿信贷余额的1.29%。

对于过去单纯片面追求信用卡发卡数量、盲目“跑马圈地”造成的结果, 新规要求不得以发卡量、客户数量等作为单一或主要考核指标, 长期睡眠卡率超过20%的银行业金融机构不得新增发卡。

招商银行信用卡中心相关负责人告诉南都·湾财社记者, 该行采取归户管理模式, 即同一客户持有多个信用卡的, 所有卡片(含附属卡)共用同一信用额度。《通知》发布后, 招行进一步对客户明确管控措施并优化信用卡经营策略, 对单一客户持卡数量进行上限管控。

此外, 严控资金流向也是一大业务整改方向。多家银行发布的加强信用卡资金用途管控的公告也明确, 信用卡不得用于房地产交易等非消费领域或

用于政策限制及禁止性领域。

另一方面, 对消费者权益的保护一直是信用卡用户所关注的重点。信用卡业务一直是银行投诉的“重灾区”。新规施行后, 要求各机构切实加强消费者权益保护。必须严格落实客户数据安全, 通过银行自营渠道采集客户信息。必须严格规范催收行为, 不得对与债务无关的第三人催收。

招联首席研究员、复旦大学金融研究院兼职研究员董希淼亦表示, 催收是商业银行加强债权管理、降低经营风险的必要手段。在信用卡资产质量压力上升的情况下, 应进一步加强和完善催收工作。银行应当建立逾期债权催收管理制度, 依法依规督促持卡人清偿债务。应坚持以人民为中心的发展思想, 平衡好金融消费者权益保护与银行债权管理的关系, 推动催收工作有序开展, 促进信用卡业务高质量发展。未来, 商业银行需进一步落实好催收管理主体责任, 平衡好金融消费者权益保护和银行债权管理工作, 不断提升自身催收能力和智能化催收水平。

个性化服务更考验对客户了解

经历前期的高速发展后, 信用卡迈入高质量发展新阶段。据《2024年第一季度支付体系运行总体情况》显示, 一季度, 全国共发生银行卡交易1180.51亿笔, 同比增长5.55%; 截至一季度末, 银行卡授信总额为22.76万亿元, 环比增长0.42%。

“长期来看, 信用卡业务仍然具有较好的发展前景, 银行需要通过‘精耕细作’, 根据客户特点提供差异化服务, 也要充分利用数字技术带来的优势, 通过发展数字信用卡等更好地服务客户。”中国邮政储蓄银行研究员姜飞鹏表示。

招商银行信用卡中心相关负责人表示, 从长远看, 信用卡业务作为消费金融的主力军, 在促消

费、惠民生方面发挥着重要作用。

对于如何看待整改后的信用卡市场和如何提供个性化的服务, 广发银行信用卡中心相关负责人告诉记者: 个性化服务更加考验对客户了解, 对银行的大数据应用、智能科技等方面提出了更高的要求。对信用卡利率的放开, 既为信用卡经营提供了更大的空间, 同样也是对客户了解提出了新的挑战。

该负责人认为, 新规将推动信用卡市场朝着更加规范、健康、可持续发展的方向发展。对于整个行业来说, 存量客户的精细化经营、调优盈利模式、线上化信用卡业务、运用金融科技加快数字化转型成为战略重点。

据南方都市报

