

本报记者 吴婧 上海报道

信用卡告别“跑马圈地”时代。

2022年7月7日，中国银保监会、中国人民银行发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》（以下简称“《通知》”）。

银保监会有关部门负责人坦言，近年来，我国银行业金融机构信用卡业务快速发展，在便利群众支付和日常消费等方面发挥了重要作用。但近一时期部分银行业金融机构经营理念粗放，服务意识不强，风险管控不到位，存在侵害客户合法权益等行为。

一位大型股份制商业银行工作人员对《中国经营报》记者坦言，信用卡是银行消费者投诉的重灾区之一。消费者对信用卡的投诉主要集中在营销宣传不规范、投诉不畅、不当采集客户信息等。

人民银行发布的《2021年支付体系运行总体情况》显示，截至2021年末，我国信用卡和借贷合一卡发卡数量8亿张，银行卡授信总额为21.02万亿元，同比增长10.86%；银行卡应偿信贷余额为8.62万亿元，同比增长8.90%；信用卡逾期半年未偿信贷总额860.39亿元，占信用卡应偿信贷余额的1%。

规范信用卡息费收取

银保监会有关部门负责人认为，部分银行业金融机构存在息费水平披露不清晰，片面宣传低利率、低费率，以手续费名义变相收取利息，模糊实际使用成本，不合理设置过低的账单分期起点或不设起点，未经客户自主确认实施自动分期等问题，导致客户难以判断资金使用成本，甚至加重客户息费负担。

《通知》要求银行业金融机构切实提高信用卡息费管理的规范性和透明度，在合同中严格履行息费说明义务，以明显方式展示最高年化利率水平，并持续采取有效措施，降低客户息费负担，积极促进信用卡息费水平合理下行。

光大证券金融业首席分析师王一峰认为，《通知》进一步规范了信用卡息费收取，以手续费名义变相收取利息等不合规行为受到约束，后续将真实还原为利息收入。因此，利息收入在信用卡收入结构中的占比预计可能小幅提升。

另外，针对信用卡分期业务，《通知》要求银行业金融机构明确最低起始金额和最高金额上限，统一采用利息形式展示分期业务资金使用成本，不得诱导过度使用分期增加客户息费。

提升信用卡服务质效

《通知》共八章三十九条，分为强化信用卡业务经营管理、严格规范发卡营销行为、严格授信管理和风险管控、严格管控资金流向、全面加强信用卡分期业务规范管理、严格合作机构管理、加强消费者合法权益保护、加强信用卡业务监督管理。

在消费者权益保护方面，《通知》要求银行业金融机构应当建立消费者权益保护审查制度和工作机制。充分披露和严格明示信用卡涉及的法律风险、法律责任，不得进行欺诈虚假宣传，并确保销售行为可回溯。必须严格向客户公布投诉渠道，并根据投诉数量配备充足岗位人员等资源。

值得一提的是，《通知》强化客户数据安全，通过本行自营渠道采集客户信息，不得与违法违规进行数据处理的机构开展合作。要求银行业金融机构落实催收管理主体责任，严格规范催收行为，不得对与债务无关的第三人进行催收，在本机构官方渠道统一公开委托催收机构名称、联系方式等有关信息。

在王一峰看来，随着《通知》发布并实施，预计将有助于缓解信用卡相关消保压力。

需要注意的是，关于银行业金融机构参与线上信用卡业务试点的要求，银保监会有关部门负责人透露，《通知》明确提出将按照风险可控、稳妥有序原则，通过试点等方式探索线上信用卡业务等创新模式。将按照高质量发展导向，优先选择人民群众服务认可度、信任度高，消费者权益保护和信访投诉要求落实到位，经营理念和风控合规审慎严格，各项整改工作达到监管指标的银行业金融机构参与试点。

王一峰认为，中长期来看，居民消费信贷领域的市场竞争格局将从“蓝海”走向“红海”，这一过程将伴随着居民端杠杆率的上行、风险逐步提升和定价逐步下行，最终形成风险与定价的均衡。未来，客户获取、客群经营和风险控制将是金融机构建立竞争力的关键所在，信用卡也将从现阶段的“跑马圈地”进一步转化至精细化经营，金融科技在拓展获客渠道、大数据风控及资产质量监测等方面的重要性也将更为突出。

（编辑：郝成 校对：颜京宁）