

本报记者 郝亚娟 张漫游 上海 北京报道

为规范信用卡业务，7月7日，中国银保监会、中国人民银行发布了《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》”），其中明示银行长期睡眠信用卡率超过20%的银行业金融机构不得新增发卡、信用卡分期余额不得再分期等。

在重拳整治乱象的同时，《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。

受访人士指出，《通知》从多方面规范信用卡业务，尤其是用户权益方面，长远来看，将倒逼信用卡业务改革。

### 倒逼信用卡业务改革

时隔7个月，《通知》正式落地，对息费收取、过度授信、睡眠卡、联名卡等提出治理要求。《中国经营报》记者注意到，2021年12月，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）》（以下简称“征求意见稿”）。

信用卡行业资深人士董峥认为，《通知》的正式发布，在信用卡业务管理、发卡营销、授信风控、资金流向、分期业务、合作机构，以及对用户合法权益保护等几个方面提出了更高的要求，正是监管部门主导对信用卡业务的一次“倒逼”式变革。

冰鉴科技研究院高级研究员王诗强指出，与征求意见稿相比，《通知》对规范信用卡业务发展做出了更加具体、更加明确的规定，可以进一步规范信用卡中心各方面操作，包括但不限于获客营销、分期业务、贷后催收、信息存档、单一渠道获客、信息披露等，从而有利于保护信用卡持卡人刷卡消费，降低分期付款费率，并进一步降低信用卡中心违规操作风险、展业风险。

谈及《通知》推出的原因，有关部门负责人指出，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，亟须推动银行业金融机构立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，牢固树立以人民为中心的发展思想，加快转变信用卡业务发展方式，强化审慎合规经营，提高金融服务质效，做好消费者权益保护，提升惠民便民服务质量。

信用卡行业研究专家葛亮告诉记者：“今年上半年各地疫情反复导致居民收入锐减、对未来信心不足，监管为了稳定居民信贷杠杆、降低共债风险，落实执行《通知》，以规避金融系统性风险发生。”

“加强对信用卡中心的清理整顿，有利于维护传统金融机构在客户心中的形象，践行普惠金融，有利于信用卡中心与互联网金融巨头竞争，有利于平衡传统金融机构与民间金融的合理公平竞争，因为后者早就被禁止收取砍头息，最高利率不超过LPR四倍。”王诗强如是说。

《通知》提到，自公布之日起施行，过渡期为实施之日起2年，存量业务不符合《通知》规定的，应当在过渡期内完成整改，并在6个月内按照《通知》要求完成业务流程及系统改造等工作，改造后新增业务应当符合《通知》规定。

### 睡眠卡超过20%不得新增发卡

《通知》要求，强化睡眠信用卡动态监测管理，连续18个月以上无客户主动交易且当前透支余额、溢缴款为零的长期睡眠信用卡数量占本机构总发卡量的比例在任何时点均不得超过20%，附加政策功能的信用卡除外。超过该比例的银行业金融机构不得新增发卡。未来银保监会还将动态调降长期睡眠信用卡比例限制标准，不断督促行业将睡眠卡比例降至更低水平。

据悉，去年年底征求意见稿发布之后，很多银行已经自觉对照要求，对重点、难点和热点问题进行了整改。

针对睡眠卡的要求，中国银行研究院博士后李晔林分析指出，从银行层面看，为追求发卡量而向客户发行多张信用卡或借贷合一卡，不仅造成了资源的浪费，产生了不必要的管理成本，还可能给庞大的银行后台管理系统增加算力负担；过多的卡片数量增加了被不法分子利用的可能性，潜在的信用卡欺诈风险增大；此外，信用卡资金流向不当领域的可能性也随之增大。

葛亮谈到，《通知》的主要目的是限制银行信用卡的无序增量获客，并明晰了睡眠卡的定义即连续18个月无动卡的客户，这为各家银行执行监管要求提供了量化考核依据。对信用卡业务的影响：银行信用卡经营将从重增量、重规模转化到存量客户经营上，从监测的数据情况来看，睡眠卡占比较高的大行有工行、中行、邮储，股份行有民生、华夏等，预计此类银行接下来会采用各种各样的减免、促销或补贴等激活的方式，促动睡眠卡转活。

“此次清理整顿睡眠卡与以往文件要求基本保持一致，其核心要求是督促金融机构科学经营，不要盲目追求规模效应和市场份额，促使金融机构更加谨慎地对待一些次睡眠客户，并要求金融机构谨慎发行信用卡，这有利于降低资源浪费，并督促信用卡中心加强对老客户的维护，提升服务水平，促进行业良性竞争、稳步发展。”王诗强谈到。

## 规范分期业务

分期业务一直是信用卡业务“套路”较多的领域，也是用户投诉的重灾区。针对信用卡分期业务，《通知》对全面加强信用卡分期业务规范管理做出规定，要求除个性化分期还款协议外，银行业金融机构不得对已办理分期的资金余额再次办理分期。不得对分期业务提供最低还款额服务。不得仅提供或者默认勾选一次性收取全额分期利息的选项。

《通知》明确，银行业金融机构应当审慎设置信用卡分期透支金额和期限，明确分期业务最低起始金额和最高金额上限。分期业务期限不得超过5年。客户确需对预借现金业务申请分期还款的，额度不得超过人民币5万元或者等值可自由兑换货币，期限不得超过2年。

王诗强坦言：“当前信用卡业务问题较多，比如投诉不畅、不当采集客户信息、不当催收、取现收取砍头息或者手续费、息费收取不合理（提前还款收取全部息费）、以月服务费替代利率展示，客服营销时简单以月服务费乘以12计算年利率，实际年化利率要高一倍。如月费率0.7%，客户经理一般告知客户年利率为8.4%（ $0.7\% \times 12 = 8.4\%$ ），但实际年化利率（IRR）高达18%~24%。”

针对分期业务的要求，葛亮表示，信用卡额度内和额度外授信总额要合并纳入客户风险评估，降低了单个信用卡客户的风险敞口，对银行来说，这将导致信用卡大额场景消费信贷的额度受限，类似现金贷的取现产品受限。

整体来看，银行信用卡业务经营逐渐回归主业——基于信用卡的透支消费，逐渐压缩了生息资产的转化，即意味着利润率被挤压。在落实监管要求的前提下，葛亮建议，信用卡业务可做如下调整：一是深研客户，精耕细作，将分层经营（较粗）转变为分客群经营（较细）；二是摒弃无效流量，植入流量价值思维，将粗暴聚焦客户规模、活跃客户规模等转变为依客户价值指导策略的变化；三是以开放的心态，加强与互联网科技公司合作，发挥各自优势，提升从获客、运营、风控等各流程环节的效率，实现信用卡产业链的共赢。

值得一提的是，此次《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。

（编辑：朱紫云 校对：燕郁霞）