

银行将信用卡业务当作零售业务的“重要抓手”，但民生银行信用卡却面临着“暴力催收”、交易规模小、流通卡量少、不良率高等尴尬处境。

作者 | 周奕航

编辑 | 韩忠强

“提前透支，到期还款”已逐渐成为许多年轻人的消费方式。在银行信用卡规模发展壮大的同时，也衍生出了“暴力催收”等行业乱象。

6月2日，北京银保监局发布的罚单显示，中国光大银行信用卡中心、中国民生银行信用卡中心因信用卡催收严重不审慎，各自领到了80万元罚单。

（来源：银保监会官网）

这张罚单的处罚依据是《银行业监督管理法》第四十六条。正常情况下，50万元是该条款的处罚上限。而80万的罚款，意味着这两家银行信用卡中心存在多条违规行为，且情节比较严重。

黑猫投诉平台显示，2021年民生银行信用卡中心的投诉量居高不下，许多持卡人表示：“曾遭遇过暴力催收。”

## 01 为“薅羊毛”却遭暴力催收

市界查询了黑猫投诉平台，搜索“暴力催收”后发现，共有17.93万个词条。投诉者发布了自己与催收员的电话录音和聊天截图，部分对话内容的言辞很激烈。

一名投诉民生银行的用户表示：“19年我办了一张5万额度的信用卡。今年受疫情影响，工资大幅减少。现在我的收入有限，没有能力按时还款。但民生银行委托的第三方对我进行暴力催收，  
每天打十几个电话和短信骚扰，在我父母家大声吼叫，甚至还去单位拿着照片

挨个询问。我已经没脸见人了。”

(来源：黑猫投诉平台)

无独有偶，还有许多用户表示曾收到过暴力催收的电话和威胁短信。“跟催收人员解释原因后，他们还是会曝光通讯录，给我造成了很大困扰，有的催收人员还会用难听的语言进行人身攻击。”

从投诉平台上公布的录音来看，部分逾期用户并非是想恶意拖着欠款不还，只是想和银行协商多给一些时间缓解压力。但还是有催收人员在能联系到欠款人本人的情况下，对其亲属打电话威胁。甚至还有短信显示已经立案起诉并寄送传票，会强制扣罚欠款人的社保和公积金。

(来源：黑猫投诉平台)

值得一提的是，许多用户选择办理信用卡的初衷，是为了“薅羊毛”。却没想到有一天会陷入骑虎难下的境地。

北京的李婷表示：“去餐厅吃饭、或是平时喝咖啡，用信用卡会有优惠活动。还有银行会推出交通优惠，我也是因为这些才和信用卡产生了渊源。”

至于会选择哪些银行办理信用卡，大家的理由也很简单——看哪家的信用卡对应的优惠力度最适合自己。例如有的银行会推出餐厅的满减优惠券，有的是加油站、或咖啡厅的优惠力度，还有的可能是“坐地铁只需要一分钱”。

适合自己的就是最好的，当然，你也可以选择“都拥有”。

就这样，不少人纷纷办理了心仪的银行卡，甚至还玩出了更多新花样。

在享受商户优惠的同时，还有人会通过信用卡来攒积分换取机票或电子产品，亦或是出于出差、还房贷等需求，办理了多家银行的信用卡。据央行发布的《2021年支付体系运行总体情况》显示，截至2021年，中国人均持有信用卡数为0.57张。

“我有13张信用卡，但是我逾期了，现在就是非常后悔。”小紫的语气中，带有一丝迟疑和内疚。

在交谈过程中，小紫着重强调了自己办理信用卡的初衷。“我和同事一起办理了信用卡，最开始就是单纯觉得透支挺方便的，但后来我的信用卡越来越多，花销也越来越大。现在我逾期了，根本没有钱可以还上。”

对于自己拥有13张信用卡这件事，小紫表示——

我知道不应该以卡养卡，但是我没有办法，催收公司每天都给我打电话，他们说曝光我的通讯录，甚至还威胁我要去公司直接找我的领导。

## 02 “鸡肋”的信用卡业务

许多遭到暴力催收的用户，他们在第一时间会感到十分恐慌，随后会被愤怒替代。

但事实上，很多出格甚至离谱的催收行为并非来自银行。银行内部的催收部门，主要针对的是对公业务、以及逾期时间不久的信用卡业务。

对于短时间逾期的用户，银行的处理方式是一——先进行不定期催收提醒。逾期一个月后，继续进行逾期催收，如果超过三个月，则可以提起法律诉讼。法律诉讼虽然大概率会赢，但花费的成本高，执行起来也会非常困难。

“尤其是近两年受疫情影响，一些信用记录良好的用户也出现了逾期的情况。”

建设银行的信贷经理常义表示，多数用户是真的没有能力还款，他们又不属于恶意拖欠。银行也没有办法，只能进行协商。

但对于一些逾期时间久的信用卡用户，银行会选择将其外包给第三方机构进行催收。采用“坐席制”雇佣话务员进行电话催收，一旦催收效果不好，银行就会终止合作，再选择另一家催收公司。

“这份  
工作有很

大的压力。尺度拿

捏不好，追不回钱，可能项目就没了

。”一名不愿透露姓名的第三方催收公司员工向市界表示。

“有些人是因为没钱才逾期，最可气的是有些人明明手里有钱，宁愿逾期也不还钱。对于这样的欠款人我们也是没有办法，只能每天打电话提醒一下。”

谈及暴力催收——他无奈地表示：“你想想债权人和债务人的关系，好言好语是真的不管用，语气稍微说重一点就会被投诉。我们现在几乎只通过电话进行催收，

上门走访也不会超过三个人，更别说人身威胁了，肯定不会违法催收的。”

关于催收究竟是属于合法还是违法的范畴，网络上说法不一。但值得一提的是，2021年实行的《刑法修正案（十一）》中新增了“催收非法债务罪”，虽然主要针对高利贷业务中的暴力催收，但也传递出了规范催收行为的信号。

目前，早八点前、晚九点后，不进行电话、外访催收，通话频次要控制在合理范围内等规则已成为行业共识。

而银行之所以花费大手笔进行催收

，是因为

信用卡逾期问题会影响银行的信贷资金质量，如果长期得不到解决，会产生风险。

一般来说，银行通过信用卡收取年费、分期的利息及违约金，以及与合作商户分佣等方式获取收益。随着支付市场的不断发展，信用卡业务在银行中间业务的作用也被重新认识，成为了商业银行零售业务转型的一个重要砝码。

为了在这块市场中分得一块大蛋糕，许多信用卡经理选择针对目标客群进行精准营销——蹲守在餐厅、加油站或超市等合作商户，向用户推销信用卡。事实证明，场景化营销确实管用，在特定的消费场景下，许多用户在满200减150等优惠力度面前，会选择办理信用卡业务

民生银行信用卡中心的小李告诉市界：

“我们部门有

位姑娘，五天节假日，赚了

好几万，业绩特好。”

据了解，信用卡经理的薪水是“底薪+提成”模式，底薪在4000-5500范围内，按办卡量的张数进行提成。40张卡是需要完成的基本业绩，每张145元；如

果能超额完成绩效，办了50张卡，则每张卡150元，如果办了90张卡，每张可以达到190元。

然而，近年来随着融资渠道多样化，信用卡的地位也面临着一定的冲击。常义表示：

“现在大众可以通过很多平台获得融资，包括银行本身也在推出小额贷款等渠道。信用卡作为一种短期的融资方式，在一定程度上会被弱化。”

信用卡资深研究专家董峥也告诉业界：“目前信用卡市场处于一个相对饱和的状态，但不是绝对饱和。对于某些信用卡规模较小的银行来说，这个业务就属于鸡肋的状态，食之无味，弃之可惜。”

### 03 民生银行信用卡的尴尬

谈及民生银行的信用卡业务，分析师李想表示：“前些年还蛮有冲劲。但近两年可能受经营理念和手段的影响，增速和发展不如其它几家头部银行。”

将15家国有银行

和股份制银行的信用卡进行对比

，李想认为，民生银行处于第二梯队，排名在10-13位之间。

从发卡量和信用卡交易规模来看，民生银行从成立至今累计发卡量约为6427万张，2021年的交易规模为2.61万亿。但与其它几家信用卡头部银行比起来，可以说是差距明显——招商银行凭借1.02亿张流通卡（累计发卡量减去注销卡量）和4.76万亿的交易金额拔得头筹；其余几家包括中信、平安在内的信用卡头部银行也稳扎稳打。相比之下，民生银行有一定差距。

值得关注的是，2021年招行信用卡的流通卡量仅增长了289万张，增长率为2.90%。但在这样低增长率的情况下，交易金额仍然实现了9.73%的增长；反观中信银行，虽然交易金额增长率高达14.05%，领跑其它银行，但其2021年发卡量的增长率为9.4%，成本效益略逊一筹。

至于民生银行——2021年年报数据显示，民生银行的联名信用卡新增发卡量

为42.

56万张。信

用卡累计发卡6426.88

万张，比上年末增长4.21%，但银行交易额的增长率，仅有0.27%。

“一旦信用卡业务规模不大，无法提振银行的业绩，该项业务就处于十分尴尬的境地。”董峥认为，“民生银行的信用卡的经营理念 and 方式需要改进，对信用卡权益的研究不够专注，最终导致产品的存在感很低。”

“热闹过后，一地鸡毛。他们的产品略有些‘花里胡哨’，但想一下击中消费者的心，还远远不够。”

对比市面上流通的信用卡数量来看，央行数据显示，截至2021年末，信用卡在用数量约为8亿张。中国约有14亿人口，去掉18岁以下和65岁以上人群以及信用卡无法覆盖区域的人群，使用信用卡的人群数量大致为4-5亿左右。

8亿张流通信用卡，对应5亿使用人口。从以上数据来看，已然实现了“人均多卡”——所以，从规模增长向现有用户的存量挖掘方向转变，将成为信用卡市场不可逆转的趋势。

这就要求银行根据自身条件来赋予产品相适应的功能和用户权益，使得产品更为精细化，以此吸引其它竞争对手的用户。

除此之外，还要充分挖掘自身用户的价值，促进用户提升交易额和贷款余额来实现交易手续费与利息收入。

除此之外，

民生银行信用

卡的不良余额和不良率在同

行之中也处于较高水平

。业界了解到，股份制银行信用卡的不良率超过2.5%就处于高位状态。而民生银行，在2021年的不良率为2.95%。

虽然民生银行2021年的不良率较去年的3.28%有所下降，但2.95%的不良率仍然处于较高水平。

交易规模小、流通卡量少、不良率高……这些因素降低了民生银行的信用卡业务的存在感，使其陷入了尴尬的境地。

“有的银行将信用卡业务当做零售业务的重要抓手，但实际上，很多银行的业务正处于发展的十字路口。只有找对了方向，才能找到正确的路。”

(文中李婷、小紫、小李、常义、李想均为化名)

(除单独标注来源外，以上图片来自视觉中国)