

来源:证券日报

如何服务好信用卡客户与如何避免专业羊毛党的“薅羊毛”行为，一直是银行信用卡中心最头疼的难题，尤其是在积分实物兑换事宜中，由于礼品有限，很多抢手商品经常被一抢而空，真正的持卡人很难换到心仪的商品。

近日，有商业银行发布公告，在新的积分规则中，许多权益与客户的资产直接挂钩。某股份制银行信用卡中心人士对《证券日报》记者表示，近两年来银行发卡量增加比较迅猛，但是在信用卡年费门槛上，为了争夺客户，各家银行都较为灵活，刷卡免年费或者积分可以兑换年费，因此造成了一些信用卡的门槛和提供的服务不相匹配，出现了羊毛党薅权益羊毛的现象，未来权益与客户资产挂钩是趋势，银行将对客户进行分层，从而提供有针对性的服务。

积分贬值频现

根据记者统计，2018年，各家银行信用卡中心调整最多的是积分兑换里程服务。

一家大型股份制银行在今年4月份就做出调整，兑换里程改为按户计算，每自然年上限一共5万积分或里程，此前部分高端卡篇每年合计能换45万酒店积分或里程。

另一家股份制银行则在今年7月份公告，持卡人名下同一航空公司不同层级的航空联名卡在单一自然年度内自动兑换航空公司常旅客会员里程（积分）的信用卡积分总额上限由120万积分调整为60万积分。

一家城商行9月份披露的公告显示，持卡人所兑换里程中，5000公里（含）内，每500公里须使用9000积分兑换，超出5000公里的部分，每500公里须使用25000积分兑换，每客户每自然年最高兑换限额为50000公里里程。

某国有大行的里程兑换调整也将于2019年1月1日生效，在调整前，普通卡和金卡的兑换比例是20：1，调整后则为30:1。

一名持卡人告诉《证券日报》记者，由于兑换机票不受必须是本人的限制，因此是各大黄牛党“薅羊毛”最狠的权益项目，积分兑换里程套现均价大概是1000元一万公里里程，而买里程兑换机票要比直接购买机票便宜一半左右。

权益挂钩资产

近两年来，信用卡新增发卡量十分惊人，上市银行中报显示，工商银行和招商银行上半年的新增信用卡发卡数量都超过了1000万张，其中招商银行新增信用卡发卡数

1421万张居首位，工商银行新增发卡数量1300万张排名次席。

建设银行、平安银行、农业银行、中信银行、光大银行、交通银行的新增信用卡发卡数量也都超过了600万张，分别为849万张、917.98万张、852万张、863.27万张、604.6万张和640万张。

在庞大的新增发卡量背后，如何服务好客户成为了信用卡中心的难题。

近日某股份制银行发布公告，明确了权益与资产挂钩。公告显示，资产达标持卡人可享受更高里程兑换上限。

也就是说，在银行的权益体系中，从客户资产层面对持卡人进行划分，从而提高权益服务水平。某股份制银行信用卡中心人士对记者表示，为高净值客户提供更为优质的服务，按照贡献度对客户进行分层服务，这个思路渗透到权益的设计中是主流方向，毕竟现在白金卡、普卡的界限越来越模糊，白金卡的门槛越来越低，用卡来区分服务对象的时代已然过去。（记者 毛宇舟）