

日前，中国银保监会会同中国人民银行发布《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》）。专家表示，《通知》坚持问题导向，对信用卡发卡管理、信用卡息费乱象等业务明确监管要求，将推动信用卡业务从“跑马圈地”的粗放发展阶段迈入专业化、差异化、精细化的高质量发展新阶段。

规范息费收取

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。但部分银行业金融机构信用卡业务经营理念粗放、风险管控不到位，存在损害客户利益等行为。银保监会相关部门负责人表示，部分银行业金融机构存在息费水平披露不清晰、片面宣传低利率和低费率、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以及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。

为此，《通知》强调，银行业金融机构在与客户订立信用卡合同时，对收取利息、复利、费用、违约金等条款、风险揭示内容应当严格履行提示或者说明义务，并以明显的方式向客户展示最高年化利率水平。

“金融机构应当切实提高信用卡息费管理的规范性和透明度，对信用卡息费收取做到定价合理、信息披露透明。”中国银行业协会首席信息官高峰表示，一方面，要按市场化原则科学合理确定信用卡息费水平，降低客户息费负担；另一方面，息费收取应做到提前告知，保障消费者知情权。此外，要不断创新信息披露方式，多元息费通知渠道，确保消费者及时、准确知悉息费收取信息。

按照监管要求，商业银行正全面加强分期业务的规范管理，将息费项目、年化费率和息费计收方式等关键信息，通过清晰、显著的方式向客户进行展示，帮助客户准确理解使用成本。光大银行信用卡中心有关负责人表示，当前对信用卡息费水平的科学制定，为满足条件的优质客户提供了信贷价格优惠，降低了客户息费负担。下个阶段，该行将进一步提升差异化、精细化定价水平，促进信用卡息费水平合理下行。

值得注意的是，针对分期业务息费，《通知》专门要求银行业金融机构必须在分期业务合同（协议）首页以明显方式展示分期业务可能产生的所有息费项目、年化利率水平和息费计算方式；向客户展示分期业务收取的资金使用成本时，应当统一采用利息形式，不得采用手续费等形式，法律法规另有规定的除外。

此外，为全面加强信用卡分期业务规范管理，《通知》要求，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。“针对信用卡分期业务，银行业金融机构要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。”银保监会相关部门负责人表示。

强化睡眠卡管理

睡眠信用卡管理是《通知》的亮点之一。《通知》要求，银行业金融机构应当持续采取有效措施防范伪冒欺诈办卡、过度办卡等风险；对单一客户设置本机构发卡数量上限；强化睡眠信用卡动态监测管理，严格控制占比；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数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。

“睡眠卡率红线的出台，对各家银行的经营理念提出了更高的要求。”高峰表示，一方面，银行需要提高自身精准发卡、精准定位潜在用卡客户的能力，在市场发卡前端分析客户需求，尽量把对的卡配发给对的人，避免客户卡片过多又疏于管理，避免银行卡片在制作与后续管理方面的资源浪费。另一方面，银行需要提升自身精细化经营能力，在客户维护过程中，充分利用数据、模型辨识不同客户的差异化经营点，做好客户使用中卡片的动态管控，有效监测，管控措施不可缺失，避免因为管控疏漏出现的睡眠卡风险。

随着我国银行业金融机构信用卡用卡业务快速普及发展，使用信用卡的客户越来越多。为提高金融服务质效、强化审慎合规经营，确保客户用卡安全，避免盗刷或丢失风险，《通知》对睡眠卡率制定了监管红线。同时，部分银行业金融机构由于盲目追求规模效应和市场份额，滥发卡、重复发卡情况突出，滋生了无序竞争、资源浪费、过度授信等问题。

“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。”银保监会相关负责人表示，银行业金融机构不得直接或间接以发卡量、客户数量、市场占有率或市场排名等作为单一或主要考核指标。

在这种情况下，出台《通知》对加强信用卡业务管理不仅十分必要，而且具有紧迫性。上海金融与发展实验室主任曾刚表示，部分商业银行信用卡经营管理过度经营指标化。从战略角度出发，近年来多家银行机构积极向零售转型，信用卡作为资产类业务被普遍作为切入点和重点。但在业务开展过程中，也出现了单纯以发卡量、客户量等指标作为考核标准，缺乏科学的考核机制和激励机制，势必导致信用卡业务短期化。目前信用卡业务往往是各行投诉的“重灾区”，一方面和该业务客群广

、交易量大有关，但另一方面因为关键要素不突出、合作行为不规范、管控不到位、催收管理不规范等情况，也造成了容易被客户投诉。

为规范银行业金融机构开展信用卡外部合作行为，《通知》从多个方面进行了明确，逐步厘清权责边界。《通知》要求，银行业金融机构应当承担本机构联名卡的经营管理主体责任，确保联名卡合作双方在所有信用卡相关业务环节平等呈现各自品牌，不得直接或者变相由联名单位代为行使银行职责或者用联名单位品牌替代银行品牌。

银保监会相关部门负责人表示，针对联名卡业务，《通知》禁止银行业金融机构由联名单位直接或变相代为行使信用卡业务职责，联名卡合作的业务范围仅限于联名单位宣传推介及提供其主营业务领域的权益服务。应当持续加强对联名单位经营风险、声誉风险和其他不利影响的分析和监测，严格防范风险向本机构传导。

试点线上业务

目前，银行间市场尽管已有丰富多样的支付工具和借贷产品，但信用卡在社会经济生活中仍然占据重要地位。

近年来，在经济增速换挡和金融严监管的双重背景下，银行传统对公业务面临瓶颈，许多银行纷纷进行零售转型探索新发展模式，而信用卡业务正是商业银行零售转型中的重要一环。数据显示，截至2021年末，全国信用卡和借贷合一卡存量达到8亿张（人均持卡量达到0.57张），同比增长2.83%，从2015年以来，发卡量接近翻番。信用卡作为各家银行个人信贷业务的基础工具之一，是银行零售业务转型的重要支撑。

“2021年人均持卡量达到0.57张，相较于发达国家人均拥有近4张信用卡，这个数字还是比较低的。再考虑到一人持有多张信用卡的情况，实际上我国信用卡的普及率还有待提升。”中国人民大学中国银行业研究中心副主任罗煜表示，但是这并不意味着，我国居民缺乏透支消费的手段，因为近年来涌现了一些互联网消费信贷产品，且一定程度上与支付活动形成关联，构成了对传统金融机构发行信用卡的补充。

然而，互联网消费信贷产品与信用卡相比的差异在于：一是信用卡开卡通常要到银行网点线下办理，而互联网消费信贷产品所有的交易程序都是在线上完成的；二是作为持牌机构发行的信用卡准入门槛较高，审批较为严格，而互联网消费信贷准入门槛相对较低，覆盖面更高。罗煜表示，由此也带来一些问题：一是传统信用卡的使用便捷程度不如互联网消费信贷产品；二是互联网消费金融发展过程中出现了一些诱导超前消费、引发过度负债等不规范现象，风险防控存在一定的隐患。

对此，《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。高峰表示，在数字技术快速发展和疫情防控常态化背景下，客户金融消费习惯发生重要变化，营业网点到客数量日趋下降。随着业务模式不断创新、产品类型不断丰富、客户服务不断完善、使用成本不断降低，开展线上信用卡业务将成为商业银行深化数字化转型、加快金融与科技深度融合创新的重要尝试。

开展线上信用卡业务的关键环节在于远程面签。远程面签是提升客户体验、提升银行运营效率的有效手段。高峰认为，试点开展线上信用卡应做好目标客户的筛选、远程视频技术支持和线上业务流程的管控。一是在目标客户选择方面，可优先考虑存量借记卡客户，以及消费场景内有真实消费需求的客户等。二是在远程视频技术选择方面，为避免音视频带来风险，可将运营操作锁定在银行端APP上等。三是在线上业务流程方面，借力人脸识别和联网核查的同时，辅助必要的人工客服（远程柜员）与客户线上进行办卡意愿和身份的核验等。

今年初，银保监会印发了《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》，大力推进个人金融服务数字化转型。鼓励银行保险机构充分利用科技手段开展个人金融产品营销和服务，拓展线上渠道，丰富服务场景，推动解决“数字鸿沟”问题。

“基于数字化的合规和风控能力将成为银行信用卡业务的核心能力。”曾刚表示，目前对于银行，合规和风控的要求更加丰富和具体，对于零售海量客户，在不断个性化经营的情境下，必须具有极强的数字化能力才能有效支持业务。这一能力需要长期的积累和持续的投入，部分银行先行优势较为明显，是银行信用卡业务的重要护城河。（记者 王宝会）

来源：经济日报