

来源：人民网 - 人民日报海外版

办理信用卡、使用信用卡有了新规范。中国银保监会、中国人民银行7月7日发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》(简称《通知》)，以规范信用卡业务经营行为，落实银行业金融机构及其合作机构管理责任，提升信用卡服务质效，保护金融消费者合法权益。

信用卡息费收取得到规范。此前，部分银行业金融机构存在息费水平披露不清晰等现象，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。此次《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。

不少消费者有过这样的经历：刷卡消费时会收到银行分期还款的建议，包括“免息”等表述。但实际上，银行通常会对分期还款业务收取一定的手续费。《通知》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。银行业金融机构应当明确分期业务最低起始金额和最高金额上限；不得对已办理分期的资金余额再次办理分期；分期业务期限不得超过5年。

银行要切实加强消费者权益保护。据介绍，目前信用卡领域的消费者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、不当催收等方面。围绕群众投诉反映突出问题，《通知》要求银行业金融机构必须严格明示信用卡涉及的法律风险和法律责任，不得进行欺诈虚假宣传；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；必须严格落实客户数据安全保护，通过本行自营渠道采集客户信息；必须严格规范催收行为，不得对与债务无关第三人催收。

“睡眠卡”的管理备受关注。近年来，部分银行业金融机构盲目追求规模效应和市场份额，滥发卡、重复发卡情况突出，授信管控不审慎，导致无序竞争、资源浪费、过度授信等问题。《通知》要求银行业金融机构不得以发卡量、客户数量等作为单一或主要考核指标，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%。超过该比例的银行不得新增发卡。

信用卡将探索线上服务。《通知》鼓励符合条件的银行业金融机构主动适应经济发展和消费者金融需求的升级变化，按照风险可控、稳妥有序原则，通过试点方式探索开展线上信用卡业务等模式创新，激发新的发展活力，丰富信用卡服务功能和产品供给，增强人民群众办卡用卡的获得感、便利感、安全感。

在联名卡业务方面，《通知》禁止银行业金融机构由联各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各单位宣传推介及提供其主营业务领域的权益服务。

“近年来，许多银行进行零售转型，探索新发展模式，而信用卡业务正是转型的重要一环。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的管理模式，缺乏科学的考核机制和激励机制，导致业务短期化。”上海金融与发展实验室主任曾刚在接受本报记者采访时说，《通知》提出“以明显方式展示最高年化利率水平”“不得以发卡量、客户数量等作为单一或主要考核指标”“采取必要措施保障客户的个人信息安全”等一系列要求，有助于信用卡回归支付结算本源、实现健康规范发展。

中国银保监会、中国人民银行有关负责人表示，监管部门鼓励银行业金融机构主动适应经济发展和消费者金融需求的升级变化，合理应用新技术、新渠道、新模式不断优化信用卡服务功能，丰富产品供给，持续有效降低信用卡各种使用成本。“下一步，我们将督促银行业金融机构认真落实《通知》要求，促进信用卡行业以高质量发展更好支持科学理性消费。”该负责人说。