

本报记者 秦玉芳 广州报道

随着《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“新规”)的落地实施,银行信用卡业务调整步伐加快。仅9月份就有十余家银行相继发布业务调整公告,睡眠卡清理及存量业务整改成当前关注重点。

清理存量睡眠卡的同时,各家银行也积极进行业务发展战略调整,寻找信用卡发展突破的新方向。

分析人士指出,细分客群的深耕经营依然是未来信用卡发展的主流方向,这几年商业银行也都在积极向这方面转型,但产品设计上与目标客群的需求仍有距离,需要实现运营理念上的真正转变。

信用卡整改聚焦存量清理

今年7月,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》,在信用卡业务管理、发卡营销、授信风控、资金流向、分期业务、合作机构等方面提出了更高的要求,并明确指出,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。

9月以来,银行密集发布信用卡业务公告,宣布对睡眠卡进行清理。广发银行发布《关于注销长期不动卡的通知》称将于2022年9月25日起实施长期不动卡的注销工作,注销范围为客户名下近18个月以上无主动交易且当前透支余额为零、溢缴款为零的广发信用卡。

上海银行宣布,将于2022年11月15日起(含)陆续对客户名下长期无交易信用卡停止用卡服务。

此外,广州农商银行、无锡农商银行、盐城农商银行等不少银行也相继发布信用卡调整公告,对长期未激活或长期未发生主动交易等情形的睡眠信用卡进行清理。

此外,有银行对客户所持信用卡进行上限调整。宁波银行《关于宁波银行调整信用卡客户本行持卡数量最高上限的公告》显示,拟自2023年1月1日起对客户持有该行信用卡的数量进行调整,同一客户在该行持有的信用卡数量上限为5张,已达上限的,如有继续申办新卡需求,需要将持有卡片数量降至5张以下,再发起申请。

某股份银行信用卡中心市场业务人士向《中国经营报》记者表示,监管新规对信用卡的经营管理、发卡营销、资金用途管控、分期业务管理等方面都有明确要求,这段时间银行都在针对相关方面的业务进行清理整改。“之前已经对分期业务和资金

用途管控的运营操作流程进行了梳理调整，下一步还会加快进度，对存量睡眠卡进行清理或者唤醒。”

该股份银行信用卡中心市场业务人士透露，新规对银行业务的影响很大，比如银行流通卡量中，有不少“僵尸”卡，按照新的监管要求，可能要清理不少的存量卡，存量规模必然会受到一定影响。“最近我们对开卡业务的考核压力增大了，在清理存量账户的同时要保证一定的增量。不过在目前市场环境下，新增开卡越来越难，要完成考核指标很难。”

资深信用卡研究专家董峥认为，新规刚施行不久，从银行业务层面来看，目前的转变还不明显，但长期来看，影响是很大且深远的。在董峥看来，睡眠卡的出现主要是银行产品设计难以真正满足客户的需求所致。随着新规过渡期银行信用卡业务整改的推进，各家银行都将面临着下一步信用卡如何发展的问题。

上述股份银行信用卡中心市场业务人士表示，今年以来银行信用卡业务基本处于整改调整状态，新增业务受影响较大。一方面疫情反复不良上升，使得信用卡信贷收缩明显，分期业务较往年也明显下降；另一方面，新规出台后，信用卡业务面临着发展方向的调整。“这几个月我们主要是在学习思考，特别是如何进行产品的创新以寻找信用卡业务发展的新增动能。”

细分客群产品效果远不及预期

在董峥看来，挖掘细分市场依然会是未来银行信用卡发展的大势所趋。

“原来粗放式‘跑马圈地’的模式中，银行产品都是大而全的。尽管这几年一些银行在向细分客群的精细化深耕转变，但在产品研发、权益设计等方面仍难以满足细分客群的真实需求，不够懂客户，整体来看对细分客群的深耕多停留在表面。”董峥表示。

某国有银行深圳分行信用卡业务人士表示，银行这几年都在主推主题卡或者联名卡，都是针对某一细分客群设计的产品，但大部分卡在实际推广过程中都存在客户接受度不高的问题。“一是现在信用卡相对饱和，很多客户都持有多张信用卡；更关键的是，针对细分客群的卡，对目标客户难以形成强烈的吸引力，尤其在权益配置上，离客户的需求仍有一定差距。”

部分银行开始在细分产品的权益设计上布局发力。此前，平安银行信用卡就针对不同客群推出定制化服务，如针对年轻客群，升级“平安悦享”白金信用卡，基于“卡权分离”模式打造特色权益平台，让用户自由进行权益搭配。招商银行近日对年轻客群的自由人生白金信用卡围绕在线文娱、运动健康、酒店出行三大场景进行了

权益升级。广州农商银行推出了信用卡定制服务，客户可根据需求自选卡片权益等。

董峥认为，随着新规的实施，商业银行信用卡业务正在被倒逼改革，开始转变发展观念，从产品设计到运营管理，真正从细分客群精细化经营的角度，构建更符合细分客群实际需求的产品和权益体系。

不过董峥也表示，这还需要一个过程，目前商业银行信用卡业务发展的重点依然是激活存量，通过活动促销等形式提高用户用卡率。

普华永道也在最新研报中分析指出，短期内，银行信用卡业务可能会步入转型“阵痛期”，二次转型压力较大；但从长期来看，新规对规范行业市场，提升银行自主经营能力存在较大的促进作用，为未来信用卡业务的健康稳定发展奠定了坚实基础。