

多家银行宣布:

# 信用卡每月少还100元视作全额还款

近日,信用卡行业的用卡服务迎来了新变化。10月30日,六大行集体发布公告,宣布在已有政策基础上,进一步推出惠企利民措施,加大减费让利力度,提升服务质效。目前,已有部分银行调整了信用卡相关服务,包括完善信用卡容差服务机制、建立信用卡普卡和金卡年费补刷机制等。

11月13日,记者注意到,中国银行发布公告,再次对信用卡服务进行减费让利,其中包括转账转出手续费、信用卡换卡、补发卡手续费等多项费用的限时减免。

从行业来看,目前存续卡量已经出现了负增长,多家银行信用卡消费额也出现不同程度下降,行业进入精耕细作时代,未来如何进行深耕存量将是一大挑战。

## 多家银行调整信用卡服务价格 容差金额提升至100元

14日,中国银行发布《关于我行信用卡2024年部分服务收费减免的公告》,对部分信用卡服务费进行减免。减免项目包括中银系列产品持卡人使用自有资金进行柜台取现手续费、转账转出手续费、信用卡补发卡/损坏卡/提前换卡的服务费等,共计11项。中国银行表示,本次部分费用减免为阶段性费用优惠,时间为2024年1月1日至12月31日。

记者注意到,10月30日,中国银行业协会发布《关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书》(以下简称《倡议书》),以进一步引导银行业支持实体经济发展,提升人民群众金融消费体验。其中便鼓励各信用卡发卡行,适时调整服务价格,为消费者提供更加灵活的金融服务供给。

据悉,今年十月,中国银行业协会发布《关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书》(以下简称《倡议书》),以进一步引导银行业支持实体经济发展,提升人民群众金融消费体验。其中便鼓励各信用卡发卡行,适时调整服务价格,为消费者提供更加灵活的金融服务供给。

事实上,包括中国银行在内,近日已有部分国内银行公告称调整信用卡服务。主要包括为持卡人持续提供免费的信用卡交易提醒及余额变动通知服务,免收持卡人转出信用卡溢缴款至境内本人本行账户手续费,建立信用卡普卡和金卡年费补刷机制,建立信用卡容时、容差服务机制,综合提升信用卡服务质效等。

如在信用卡容差服务方面,多家大行发布公告称,在提供3天还款宽限期的基础上,进一步完善信用卡容差服务机制。而所谓的“容差服务”,便是指如持卡人当期发生不足额还款,且在到期还款日后账户中未清偿部分小于或等于一定金额时,应当视同持卡人全额还款。

除了中国银行外,工商银行、建设银行也于10月30日发布公告,自2023年10月31日

起,如持卡人当期未全额还款,且未归还部分小于100元(或等值外币)时,视同持卡人正常全额还款。

随后部分股份行也进行了跟进,如11月3日,平安银行发布关于信用卡还款容差调整的公告,称自今年12月21日起,该行信用卡还款容差由30元(含人民币30元或美金6元)调整至100元(含人民币100元或美金20元),且该服务无需主动申请。

据观分析金融行业高级咨询顾问苏筱芮表示,《倡议书》为银行减费提供了更加具体的参考方向,同时也存在一定的灵活调整空间,能够方便银行机构根据自身的具体业务情况“因地制宜”。

值得注意的是,在提升信用卡服务质效方面,目前部分银行尚未跟进调整。苏筱芮指出,银行暂未行动可能有多方面因素,比如有的机构此前已经存在容时、容差等服务机制,是否有必要更新仍在探讨当中,再比如如全面提升质效将牵扯从产品到运营到风控的各个环节,需要跨部门协调,难以在短期内一蹴而就。



专家

## 如何提升用户体验与粘性 是未来信用卡业务的核心竞争力

据岭南金融研究院数据,信用卡行业经历了2014—2017年高速增长时期。2018年之后规模增长趋缓,进入存量经营时期。截至2020年,信用卡行业整体余额规模为7.9万亿,年均增速由2017年的36.9%下降至2020年的4.2%。

目前我国信用卡市场增长放缓、竞争加剧。从卡量来看,央行今年发布的《2023年第二季度支付体系运行总体情况》显示,截至2023年第二季度末,信用卡和借贷合一卡在用发卡数量7.86亿张,较去年同期减少2100万张。

光大银行金融市场宏观研究员周茂华表示,信用卡数量回落主要受几方面因素影响。大的背景是我国银行卡业务整体逐步进入存量竞争时代;此外,近年来国内规范信用卡市场发展,部分机构清理“睡眠卡”,加强信用卡资金使用规范,近年来我国信用卡消费服务需求处于复苏阶段,影响增量等均对信用卡数量造成影响。

周茂华指出,银行传统营销获客成本在上升,银行如何提升

信用卡用户的体验与粘性,是未来信用卡业务的核心竞争力。

记者注意到,今年以来的银行信用卡活动多有跨界、紧跟热点潮流等方面的创新。如日前在瑞幸和茅台的联名“酱香拿铁”爆红后,多家银行信用卡借势营销,通过积分换购、折扣、定制礼品等活动进一步激活客户。此外,也有银行独家冠名演唱会等,实现跨界创新的金融服务。

“目前,信用卡行业发展从过去跑马圈地的高速发展阶段进入到高质量发展阶段,规模增长减缓等是其中的必然趋势,也意味着信用卡业务需要根据最新市场形势开展针对性运营。”苏筱芮指出。

苏筱芮表示,在信用卡高质量发展阶段,一方面,银行需要洞察用户需求,从全局出发去审视用户的完整经历,挖掘用户体验需求,从中打造差异化竞争优势;另一方面,银行需要提升用户流量,挖掘用户价值。而从用户旅程的角度看,提升用户流量,需改善整体用户体验,让用户对旅程的整体满意度提升。 据《每日经济新闻》



# 花呗上征信影响房贷? 银行客服: 不影响

“花呗上征信,影不影响买房?”近日哔哩哔哩有UP主针对市场上一则“花呗上征信影响申请房贷”的传言,拨打了多达100家不同类型银行客服电话求证,结果所有银行客服人员均表示,正常使用花呗不会影响房贷申请。该话题成为微博热搜。

记者近日密集采访多位国有银行、股份制银行多位信贷经理发现,正常使用花呗并不会影响消费者房贷征信。

## 银行查征信,“不会特别区别金融产品”

某国有银行四川分行信贷负责人告诉记者,银行主要根据客户个人征信报告进行综合评价判定授信,而从征信评价上,使用花呗其实跟平时使用信用卡或银行消费信贷产品类似,并不存在太大区别。某国有股份制银行成都分行信贷相关负责人也表示,银行会综合考虑借款人的资产负债情况、还款能力、历史征信记录,并不会针对单一贷款设置区别门槛,跟具体使用的产品没有必然关系。

“客户过来贷款,我们首先会打印他的征信报告。对于征信报告上的信贷记录,我们不会刻意去区分是银行的产品,还是花呗或其他金融产品,只要征信上记录还款良好,对这种类型的征信记录都是一视同仁的。”某商业银

行信贷经理侯均(化名)详细向记者介绍了消费者申请房贷,银行审核征信过程,他表示,如果客户的金额很小,几千元,就跟日常刷信用卡一样,银行基本都是认同的。但如果显示出过多的贷款记录,会把其判定为收入可能不是很稳定。“如果借贷金额比较大,比如十万以上,一年几十次,这会对征信有一定的负面影响,但只要保持还款记录良好,也不会有太大的影响,只是我们可能会对收入审查得更详细,需要补充一些资料来证明他的收入是稳定的。”

## 为啥要“结清证明”? 银行评估:负债可能过高

小红书网友发现花呗是一种循环贷,并且银行要求她提供“结清证明”,那么循环贷又是什么?什么情况下银行会要求客户提供“结清证明”呢?

“循环贷其实是一种授信方式或者一种贷款的方式方法,无关好坏,也并非花呗独有,很多银行也有。”另一家股份制银行的信贷经理王定明(化名)告诉记者,其实银行也常推出循环贷的产品,比如消费贷款,每年给消费者一个额度,授信10万消费贷款,一年中可以循环使用,还款之后又可以继续使用这个额度,对于消

费者或者中小企业来说更加便捷,这也是监管一直鼓励和支持的授信方式之一。他认为,使用“循环贷”实际上并不会影响消费者申请房贷,“我不好判断这个网友情况,不过每家银行把握尺度并不相同,有些会比较严格,另外更多是考虑到消费者债务负担较大的情况,加上征信并不是实时记录,会有一定延迟,银行会要求客户做一个‘结清证明’。”

侯均也表示,所谓循环贷,是金融机构根据客户情况,给予客户的一个信用额度,其实就相当于给客户一个额度的信用卡。他同时表示,正常情况下,只要征信还款记录正常,银行是没有权利要求客户去结清其他贷款的。要求消费者给出“结清证明”,一般更多出发点是担心客户“负债比例过高”。

“比如你申请贷款每月5000,那银行希望你收入稳定在1万以上,但如果达不到一个固定值,可能会要求你压降其他债务。”侯均表示,还有另外一种情况,银行担忧客户的首付款资金,有来源于循环贷资金的可能,比如借了循环贷的钱来付房贷,“这也会要求你出具‘结清证明’。”

某国有股份制银行成都分行上述负责人同样表示,针对借款人名下负债与其偿债能力不匹

配,或者相关贷款用于房市、股市等禁止性流入领域,银行则会要求客户出具“结清贷款”证明。

## 近两年征信累计6次逾期或无法申请房贷

征信出现什么情况可能会造成房贷办不下来呢?

“近两年个人征信有连续3次或者累计6次逾期记录,会影响房贷办理。”上述国有银行信贷负责人表示,办理了相关贷款产品后,按照与银行合同中规定时间,进行每月按时还款,好的信用记录可以帮助消费者更便捷地申请贷款,享受银行的优惠活动等。

王定明也表示,消费者如果每年连续超过3~5次,2年累积超过6~10次逾期,逾期过多会导致办不下房贷。“如果偶尔有逾期,但还在红线以外,会影响房贷审批和利率加点,一般会造成利率有所上浮。”

近年来,随着征信系统推进,为大众熟知的花呗、京东白条、腾讯微粒贷等消费金融产品陆续接入征信系统。某国有股份制银行成都分行上述负责人建议,消费者应该记清还款日期,按时足额还款;做好财务规划,避免过度负债;小心使用个人信息避免泄露,身份证件妥善保管。 据《红星新闻》

