

新规落地 银行晒出信用卡分期“年化费率”

长期以来,金融机构向个人发放各类贷款时,利率展示普遍存在“不透明、不易懂”等现象。为此,央行近日出台了“明示贷款年化利率”的监管政策。距离新规发布仅数日,北京商报记者在调查中发现,已有银行开始尝试向消费者明示信用卡分期年化利率。这不仅能让消费者对借贷信息有更为清晰的认知,也对有效遏制“冲动消费”奠定了基础,但同时明示分期年化利率也对银行用户分层、风险定价提出更高要求。

银行明示“分期年化利率”

“因高额费率虚假宣传误导消费者”“贷款时应明确告知借款人的贷款利率”“银行侵犯了我对合同里利率的计算方式及借款利率的知情权”……近年来,因手续费利率展示模糊不清,银行频频登上投诉“黑榜”,其中又以信用卡分期业务投诉居多。

在众多投诉中消费者均提到了“借款利率模糊不清”“利息计算方式未对客户明确告知”等情形。究其原因,主要是因为消费者大多难以直观形成“年化利率”的概念,为了让消费者能够清楚认识到真实借贷成本,北京商报记者注意到,近日已有两家国有大行开始明示信用卡分期年化利率。

北京商报记者近日发现,4月1日-6月30日,建设银行对信用卡消费者推出了“办分期、享优惠”活动,在活动期间,持卡人成功办理账单分期,享手续费率低至7折优惠(即3期0.53%、6期0.49%、10期0.46%、12期0.42%、18期0.42%、24期0.43%)。值得注意的是,建设银行在展示界面还明示了“享优惠”活动后对应的近似折算年化手续费率,分别是:3期9.51%、6期10.01%、10期9.91%、12期

9.18%、18期9.34%、24期9.61%。

建设银行表示,近似折算年化手续费率是通过计算内含报酬率(使未来现金流量现值等于未来现金流量现值的折现率)后年化而得,并非消费者支付的手续费/交易额比例,实际支付的手续费率仍以账单列示为准。

近似折算年化手续费率这一计算指标通常存在于合同之中,并不会对外进行展示,这也是消费者一直以来忽略的信息。北京商报记者从建设银行客服人员处了解到:“该项指标一直都有,只是一直没有显示,随着客户询问较多,最近对消费者展示出来了”。

在调查过程中北京商报记者发现,工商银行也于近日向消费者明示了这一指标。根据一位信用卡消费者提供的信用卡还款分期截图信息来看,工商银行在消费者选择期数下拉菜单中展示了两项指标,第一个为手续费率、第二个是近似折算年化手续费率。

一位支付行业人士介绍称,折算年化手续费率是将日利率、月利率通过公式转换为年利率,贷款产品只有折算成年化利率,才能知道最终的贷款成本。对两大国有大行明示信用卡分期年化利率的举措,消费金融专家苏筱芮分析称,两家国有大行明

示年利率的举措一方面能够响应监管号召,另一方面则是在金融营销宣传工作的规范性方面进行落实,有助于金融消费者更好地了解银行产品,保护金融消费者的知情权。针对明示信用卡分期年化利率的缘故,北京商报记者尝试采访上述两家国有大行,但并未得到回复。

分期价码不可“躲猫猫”

利率是贷款产品的核心要素,3月31日,央行发布公告要求所有从事贷款业务的机构在网站、移动端应用程序、宣传海报等渠道进行营销时,应当以明显的方式向借款人展示年化利率,并在签订贷款合同时载明。

通常情况下,信用卡一般有三种费率,第一是透支消费,第二是分期手续费,第三是逾期利息手续费。各家银行手续费的标准不一,但计算方法大致相同。一位银行客服人员向北京商报记者进一步介绍了近似折算年化手续费率的指标,她介绍称:“近似折算年化手续费率表现的形式不同,可以理解为年利率,只是在分期的时候会对消费者进行展示,银行的费率都是固定的”。

北京商报记者在调查中关注到,招商银行虽未在总账分期中对消费者明示折算年化手续费率,但在订单预览中也显示了折算年化手续费率信息。

从上述案例可以看出,明示了信用卡分期年化利率和对应金额后,消费者也有了更为清晰的认知,同时也在无形中减少了“冲动消费”的举动。那么此举是否会对银行信用卡分期业务造成冲击?

金融行业资深分析师王蓬博指出,相对来说,更有实力的国有大行做此类营销、

人群分类的能力更强一些,相对来说产品也更加丰富,明确年化利率对信用卡分期业务也是比较大的一种促进。从源头上会让消费者觉得行业更加规范,除此之外,在明示利率的基础之上银行进一步做好分层、风控手段,对之后的获客也会带来益处。

苏筱芮亦认为,对于此前就规范经营的银行而言,明确年化利率对信用卡分期业务的影响有限;而对于此前频繁利用诱导话术吸引用户开展分期的银行而言将会带来冲击。规范展示年化贷款利率将使得行业正本清源,避免“劣币驱逐良币”的诞生。

用户分层、风险定价待提高

财务角度方面,为了落实《关于严格执行企业会计准则切实加强企业2020年年报工作的通知》要求,2020年,多家银行将信用卡分期付款手续费收入及相关支出进行了重分类,将其从手续费及佣金收入和支出重分类至利息收入,也在近期披露的年报中体现。

从已经发布2020年年报数据的21家A股上市银行可以看出,分期业务已成为银行信用卡发力的主要渠道。国有大行中,中国银行2020年信用卡分期交易额3637.98亿元,较上年末增长11.73%;邮储银行2020年信用卡分期交易金额634.45亿元,同比增长16.38%;农业银行截至2020年12月31日个人卡透支增长14.4%,主要是该行由于信用卡分期业务保持较快增长。

不过需要关注的是,2020年受到疫情冲击,银行资产质量承压,信用卡类贷款不良率攀升也最为显著。例如,截至去年末,民生银行信用卡不良贷款率3.28%,比上年末上升0.8个百分点。另外,建设银行、邮

储银行、招商银行、浦发银行、兴业银行、中信银行、平安银行等银行信用卡类贷款不良率也有所上升,上述7家银行信用卡不良贷款率分别为1.4%、1.83%、1.66%、2.52%、2.16%、2.38%、2.16%,较上年末分别上升0.37个百分点、0.09个百分点、0.31个百分点、0.22个百分点、0.69个百分点、0.64个百分点、0.5个百分点。

谈及后续信用卡整体不良率走势,苏筱芮预测称,2020年部分银行信用卡逾期受疫情大环境、共债风险上升影响出现不良率增长等现象,预计2021年信用卡风险形势将有所好转。从宏观环境来看,经济复苏使金融面临的行业状况有所改善。

关于未来如何在做好风险防控的前提下走精细化营销路线的问题。王蓬博指出,银行将来可以按照更精确的利率把人群进行分类,然后同时和地面场景去结合,要建设出相应的专业团队,发现C端的痛点在哪。这样才能通过数字化营销、人均分类等“打标签”的方式去调整利率,然后进行产品设计。

“从文化环境来看,树立理性消费、勿超前消费的理念正在成为社会新风尚;从业务环境来看,金融机构的信用卡业务已从规模增长逐步转向结构调整阶段。未来消费金融竞争是场景之争、生态之争,信用卡是否能担当消费金融市场的主角关键在于银行能否抓住数字化转型的契机,将自身各业务条线整合完善,打造开放生态圈的同时做好精细化运营。此外,信用卡利率的放开也对银行的用户分层、风险定价等提出更高要求,既是对银行市场化运作的重要考验,也能够为稳步拓宽信用卡客群创造机遇。”苏筱芮说道。

北京商报记者 孟凡霞 宋亦桐

帮老年人跨越“数字鸿沟” 邮储银行北京分行力推“适老化”金融服务

在信息技术高度发展的今天,运用智能化技术手段办理金融业务已经成了大部分人的习惯。但是,对于老年群体而言,“数字鸿沟”造成的窘境却时常在生活中上演。为了让老年人搭上“数字快车”,邮储银行北京分行积极响应政府号召,推出《切实做好老年客群综合服务实施方案》,探索“网点+适老化服务”模式,建立线上线下一体化协同的老年客群服务体系,切实做好老年客群服务工作。

便民设施升级 助老服务“走心”

去年11月24日,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,要求在各类日常生活场景中,必须保留老年人熟悉的传统服务方式,充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求。

每个月的养老金发放日是邮储银行北京分行各营业网点最繁忙的时候,据了解,这项业务占当天对私业务量的70%-80%,一般网点日均接待老年客户达数百人。为保证老年客群在营业网点通行便利,邮储银行北京分行在有条件的营业网点铺设无障碍通道、安装紧急呼叫铃或帮扶电话,以便于第一时间为老年客户提供帮扶服务。

“手机银行软件有大字版,我这老花眼也能看得清,省得去银行排队了!”提起邮储银行北京分行提供的金融服务,退休市民王阿姨眉开眼笑,竖起了大拇指。

除了暖心服务外,邮储银行北京分行还为老年客户提供老花镜、放大镜、轮椅、外用药箱等多种便民设施及用品。同时,各网点针对养老金客户积极开展金融知识讲堂,持续普及各种金融知识,积极引导他们使用方便快捷的ATM、存折取款机等自助机具快速办理业务。

聚焦特殊群体需求 金融服务有“温度”

一直以来,邮储银行北京分行就在持续开展针对养老金服务的探索与创新,针对老年客群较为集中的网点,增设了存折补登及取款设备,并配备专人予以协助指导老年客户办理业务,更好地满足老年客群习惯使用存折办理业务的交易偏好,同步缩短

排队等候时间。但对于残障老人来说,出行不便成为领取养老金的一大难题,对于这些特殊群体,邮储银行北京分行制定了《特殊客户群体延伸服务实施细则》,明确各支行在风险可控的前提下,切实做好特殊客户群体上门服务,用“柔性”服务化解“刚性”制度给老年客户带来的不便。

地处海淀区香山公园景区的邮储银行香山支行在装修改造中专门铺设了一条盲道。与一般盲道不同的是,其一直铺设到了银行网点业务专柜的座椅旁。有视力障碍的客户顺着盲道走,就能方便安全地找到服务台。

邮储银行北京延庆支行则开展了富有银行业特色的“学雷锋”主题活动,与北京延庆县福利厂家属院10多位残疾老人签订了《上门送发养老金协议》,对代发户中的残障老人进行逐一统计筛选,将出行不便和子女不在身边的老人作为重点服务对象,提供送款上门服务,使他们能够与其他养老金客户一样享受到便捷、贴心的金融服务,这一送就是20多年的时间。

探索“网点+适老化服务”模式

老年客群已成为邮储银行北京分行重要的服务客群,目前邮储银行北京分行60岁以上(含)的老年客户达334万户,为了切实做好老年客群服务工作,邮储银行北京分行还建立工作保障机制,成立老年客群综合服务专项工作领导小组,下设四个专项工作组,分别为线下服务专项工作组、线上服务专项工作组、消费者权益保护专项工作组及养老三支柱建设专项工作组。

具体工作实施方案方面,邮储银行北京分行进一步明确老年客群线下业务范围,包括活期存取款、定期存取款、缴费业务、国债业务、理财业务、保险业务、消费信贷、养老金主题信用卡等。要求各网点确保做好受理工作,不得拒绝老年客户合理业务的诉求,并积极探索“网点+适老化服务”模式。

值得一提的是,邮储银行北京分行近年来还不断优化线上金牌俱乐部各项功能,持续开展常规型、周期型、主题型权益活动,推进养老生活权益活动,全方位提升老年客户体验。

股份制银行首单对公单户不良转让业务落地

北京商报讯(记者 孟凡霞 宋亦桐)4月8日,北京商报记者获悉,兴业银行宁波分行所经营的宁波晶海工贸有限公司不良贷款日前在银行业信贷资产登记流转中心(以下简称“银登中心”)挂牌,经过73轮激烈竞价,最终长城资管以2810万元的价格摘牌,溢价率达35%。这是不良贷款转让试点工作以来兴业银行首单在银登中心成功落地的转让项目,至此兴业银行成为第二家在银登中心成功落地单户对公转让的试点银行,也是股份制银行中的首家。

据悉,中国银保监会于今年1月初下发《关于开展不良贷款转让试点工作的通知》(以下简称《通知》),明确要求单户对公不良贷款、批量个人信用类不良贷款通过银登中心挂牌转让,兴业银行成为首批试点的18家银行之一。兴业银行方面表示,该行

根据《通知》要求,稳步推进不良贷款转让试点工作,进一步拓宽不良贷款处置渠道和处置方式,有效防范化解存量风险,盘活信贷资源,提升服务实体经济质效。

截至目前,兴业银行境内机构在银登中心开立不良贷款转让账户45个,实现开户全覆盖,是所有参与试点单位中开户数量最多的金融机构。目前,兴业银行个贷不良贷款批量转让也正在积极准备中,并在银登中心挂牌,吸引多家投资机构洽谈对接。

3月以来,个人不良贷款批量转让、单户对公不良贷款转让陆续落地,包括,工商银行、平安银行以公开竞价方式成功开展个人不良贷款批量转让;工商银行两笔单户对公不良贷款转让分别被长城资产和信达竞得。

中信银行2020年报出炉 业务转型提升市场竞争力

3月25日晚间,中信银行股份有限公司(以下简称“中信银行”,证券代码601998.SH/0998.HK)披露2020年年度业绩报告。报告显示,该行强力推动转型,业务特色和核心竞争力更加突出。

近年来,中信银行持续推动业务结构由“一体两翼”向“三驾齐驱”转变,将零售和金融市场板块作为轻型发展的重要发力点,对公、零售、金融市场“三大板块”营业净收入占比已从三年前的55.6%、34.7%、7.1%调整为45.9%、40.9%、11.7%,业务架构更加均衡,可持续发展能力有效增强。

中信银行还加大了对资产负债表的优化调整力度,在资产端加大低效无效资产清理,积极推动资产流转,适度提高低风险的同业及投资业务比重,全行综合风险权重较上年下降3.95个百分点。拓宽轻资本收入来源,全年实现非利息净收入442亿元,比上年增长35.6亿元;加强成本管控,启动实施“开源节流、降本增效”专项行动,压降负债成本、运营成本、资本成本等各项成本合计67.2亿元,全行成本收入比为26.65%,同比下降1.05个百分点。

协同优势更加突出。中信集团“金融+实业”的独特优势,奠定了中信银行为客户提供“境内+境外”一站式综合金融服务的基础。2020年,中信银行

联合中信证券、中信建投证券、中信信托、中信保诚人寿等中信集团金融子公司为客户提供联合融资规模达10782亿元,同比增长68%;托管集团子公司产品规模8458亿元,同比增长20%,创造收入超3亿元;零售条线产品交叉销售规模达451亿元,为上年的2.4倍。

中信特色“大单品”亮点纷呈。交易银行客户数突破70万户,交易融资量达3377亿元,为上年的3.4倍。投行、金融市场和国际业务优势巩固,2020年承销债务融资工具规模超6300亿元,外汇做市交易量达1.69万亿美元,跨境人民币收支量3252亿元,继续保持市场竞争前列。加强政府金融服务,形成覆盖“政府+企业+社会+公众”的全生态链,各类机构客户达到4.31万户,日均存款近11800亿元。零售银行转型势能不断释放,个人客户数和“中信优享+”平台用户数均突破1亿户,信用卡发卡量突破9200万张。

