

新规落地百天 信用卡整改行至何处

如今,离信用卡新规落地已逾百天,信用卡业务规范化调整步伐也在不断完善。北京商报记者近日调查发现,除了加速开展睡眠信用卡清理工作之外,在分期业务营销过程中,信用卡客户经理也更主动地将息费展示方式向持卡人描述得更为清晰,而不是此前的“含糊带过”。从“跑马圈地”到存量竞争时代,信用卡业务已向“精细化经营”不断转变,下一步,如何通过营销和运营提升持卡人体验、加大信用卡使用率仍有待突破。



息费展示更加透明

今年7月初,银保监会、央行联合发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》(即信用卡新规),从信用卡业务管理、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要求。明确银行应切实提高信用卡息费管理的规范性和透明度,以明显方式展示最高年化利率水平。

距离信用卡新规发布已逾百天,北京商报记者注意到,一个较为明显的变化就是在分期业务营销过程中,此前“模糊不清”的息费标准变得更为清晰。

“您好,我是某银行信用卡客户经理,看到您产生了一笔新账单,推荐您办理我行推出的信用卡分期业务……持卡人小魏(化名)最近接到一通推销信用卡分期业务的电话,让她感受最深的就是和之前相比,现在客户经理在营销过程中,将分期费率介绍得更为详细。

小魏告诉北京商报记者:以前接到的推销电话都只是草草了事,通常都是先询问我要不要办理分期业务,然后再介绍分期业务的好处。现在在介绍过程中客户经

理还向我明示了信用卡分期业务费率以及提前还款零收费的情况,让我能更清楚了解业务办理信息,体验感比之前好很多”。

根据持卡人提供的信息,北京商报记者调查发现,该行信用卡App中也较为清晰地展示了信用卡账单分期后的每笔手续费率以及持卡人本次交易以单利计算的近似折算年化利率。以分3期、6期、9期、12期为例,每笔交易折算后的近似折算年化利率分别为17.73%、16.88%、17.59%、17.9%。

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,当前已有不少大、中型银行在信用卡分期业务中向持卡人明示了近似折算年化利率,也有银行对分期业务中的说明进行了修改。例如,华夏银行近日将信用卡分期业务(包含但不限于账单分期、灵活分期、自动分期、易达金等)收费项目“分期手续费”调整为“分期利息”,将“分期手续费率”和“近似折算年化费率”的相关表述调整为“分期利率”和“近似折算年化利率”。中原银行此前也发布了《信用卡服务收费及计息方式说明》公告,对透支利息计算方式、信用卡年费收取方式及信用卡分期付款手续费计算规则进行说明。

易观分析金融行业高级分析师苏筱芮

表示,息费展示更加透明,一方面有利于金融消费者的知情权及选择权,而另一方面也有助于促进银行机构规范运营,为营造健康、有序的行业竞争环境下打下坚实基础。

“睡眠”信用卡清理提速

作为银行零售业务的重要载体,信用卡早已走入“红海市场”,从粗放经营到精细化经营转变的过程中,新规也制定了明确的要求,包括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,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%。

此后,包括广州银行、浙江民泰商业银行、沐阳农商银行、上海农商银行、光大银行等多家银行纷纷发布公告对长期未发生主动交易的卡片做销卡处理。例如,广州银行信用卡中心表示,根据监管部门相关要求,该行将陆续对持卡人名下长期未发生主动交易的卡片做销卡处理,销卡后卡片不可正常使用。若持卡人仍需要使用信用卡,应在销卡前发起至少1笔任意金额消费。

浙江民泰商业银行表示,将自11月15

日起陆续对发卡满12个月以上仍未激活或已激活却连续满12个月以上未发生主动交易等情形的睡眠信用卡停止用卡服务并办理销卡手续。较早之前,光大银行信用卡中心发布通知称,将对长期不用的信用卡暂停服务。

同时,为加强账户管理,也有银行“出手”对信用卡客户持卡数量上限进行调整。郑州银行从9月1日起对单一客户设置本机构发卡数量上限,同一客户在该行持有的信用卡有效卡片数量上限为8张(含8张),已注销的卡片不统计在内。

批量清理睡眠卡、限制发卡数量上限引发行业关注,有观点认为,睡眠信用卡占比高,不仅会占据大量成本,还可能引发潜在的盗刷等风险。也有观点认为,在清理睡眠信用卡、限制发卡数量上限这一过程中可能会对零售业务增长产生一定影响。

零壹研究院院长于百程在接受北京商报记者采访时表示,随着新规的发布,银行内部会向活跃度等质量考核维度上转变,不少银行开始清理睡眠信用卡,清理睡眠信用卡并不意味着信用卡业务收入会下滑,通过提升产品和运营能力,提升持卡人的黏性和使用深度,依然可以实现有质量的增长。当前,信用卡业务从重开卡量到重使用率的阶段,其中,很重要的动作就是通过营销和运营,提升持卡人体验,让更多的持卡人活跃起来。

一位银行信用卡中心人士也持有同样看法,在他看来:清理的本质不是将睡眠信用卡清理完毕就代表完成任务了,而是要关注如何提升信用卡的使用率问题。新规发布后并没有影响我行的新信用卡发放,反而客户经理也更愿意从优质用户入手,不再关注数量而是关注质量”。

提升场景、个性化服务能力

在信用卡存量竞争时代,银行原来“跑马圈地”的老方式已经“失灵”,下一步应及时转变思维,深耕消费者的刚性需求,将产品与消费者对应起来,及时对信用卡产品进行升级换代。

在半年报中,多家银行在信用卡业务上也频频提及场景化、年轻化,尝试在新金融场景中寻求突破口。例如,邮储银行提到,在风险可控基础上逐步拓宽乡村信用卡客群范围;农业银行推出车主卡、星座卡国潮版等重点产品;浦发银行提到,下阶段将推出浦发信用卡特色碳账户、绿色积分产品。

未来,信用卡依然是银行零售金融业务的重点之一。近两年,针对信用卡的发展和运营,监管方也出台了一些针对性政策,比如调整银行考核指标,鼓励银行开展探索线上信用卡业务试点等创新模式。未来看,通过科技能力的注入,提升信用卡产品体验、提升场景能力和个性化服务能力,实现降本增效,是信用卡持续发展的驱动力。”于百程说道。

整体战略方面,苏筱芮建议,在线上线下场融合加速背景下,信用卡业务需强化线上平台及服务能力以探索一体化经营,以“卡+App+场景+权益”经营生态助力新增突围与存量促活,一方面深入洞察持卡人需求,针对性地开展持卡人互动,助力延长信用卡使用时间;另一方面,在建立全国“统一大市场”策略与“大消费”趋势下,基于一体化经营搭建权益体系,通过服务体验激励持卡人使用,促进业务增收。

北京商报记者 宋亦桐

恒丰银行北京分行:以首善标准谱写服务首都发展“京”彩篇章

“建设和管理好首都,是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。”党的十八大以来,党中央高度重视首都发展,围绕“建设一个什么样的首都,怎样建设首都”这一重大时代课题,提出了首都城市战略定位——全国政治中心、文化中心、国际交往中心、科技创新中心,要求努力把北京建设成为国际一流的和谐宜居之都。

沿着总书记指引的方向,恒丰银行北京分行与时代发展同频共振,深深扎根首都经济沃土,以金融活水润泽千企万家,以暖心服务百姓民生,以首善标准谱写服务首都发展“京”彩篇章。

紧扣首都战略定位 全力服务和谐宜居之都建设

党的十八大以来,北京深入贯彻落实总书记重要指示精神,全市上下牢记嘱托、勇担使命,全面贯彻新发展理念,融入新发展格局,求真务实、砥砺前行,努力建设国际一流的和谐宜居之都,在全面建设社会主义现代化国家新征程上奋力谱写首都发展新篇章。

如今的京华大地,蓝绿交织、山水相依,绿色成为首都靓丽底色。近年来,北京污染防治力度不断加大,生态环境有效改善。空气质量明显向好,优良天数越来越多。首都环境明显改善的背后,离不开金融力量的“托举”。恒丰银行北京分行贯彻实施绿色北京战略,积极担当推广低碳理念的“践行者”和绿色金融服务的“创新者”,灵活运用绿色金融领域政策,持续加大绿色金融业务拓展与产品创新力度,结合首都绿色低碳领域实际需求,开展固定资产贷款、债券承销及投资、流贷资金贷款等灵活多样的金融服务。

目前,大唐国际发电股份有限公司、中国节能环保集团有限公司、中国电力国际发展有限公司等大型企业的清洁能源项目,背后都有北京分行运用碳减排支持工具的支撑;多笔具有示范意义的绿色金融“首单”创新业务陆续落地,独立承销全国首笔“碳中和、乡村振兴”双贴标债券、全国



首批“可持续发展挂钩债券”、全国首单能源行业乡村振兴熊猫债等项目,支持可再生能源等领域发展;与国家电投建立战略合作关系,携手推动新兴产业产融发展生态……截至今年9月,北京分行债券承销规模在系统内排名首位。在深入落实国家战略部署、助力中国绿色金融市场高质量发展之路上,分行正在全力冲刺一个个更高目标。

北京是全国第一个减量发展的城市,也是第一批城市更新试点城市之一。在这轮城市更新中,既有大开大合的城市空间布局调整,又有绣花功夫的城市功能优化和精细治理。由于北京城市更新类型多、数量大、类型复杂,在减量双控发展要求下,存在物权人更新意愿不高、社会资本投资动力不足等“堵点”,迫切需要金融活水的“注入”。

今年以来,北京分行深入调研首都城市更新领域金融需求,积极对接中国建筑集团及其下属企业等大型央企,持续加大住房体系建设、城市品质提升、建筑企业升级、住建绿色发展、美丽乡村建设等领域金融供给,在产品迭代应用、客户服务提升等方面均实现新的突破。截至9月底,分行为中国建筑一局(集团)有限公司、北京市路桥股份有限公司提供投标保函、履约保

函、预付款保函、质量保函、诉讼保函、农民工工资保函等综合金融服务方案近130笔,有效降低企业资金成本,提高企业合同履约能力,为服务首都城市更新、疏解非首都功能贡献更多恒丰力量。

助力“专精特新”企业成长 为首都科技创新增添活力

北京在加快国际科技创新中心建设进程中,为中小企业创新发展、成长为“专精特新”企业提供了优良沃土。恒丰银行北京分行以支持首都发展为己任主动作为,针对专精特新企业融资痛点,推出包括建立特色化团队、名单制推进、公私联动、设立专精特新特色支行等多种方式,为处于不同梯队的专精特新企业,从传统授信、供应链业务、现金管理、贸易融资、跨境结算等方面提供“融资+融智”的综合服务方案,大力支持“专精特新”中小企业发展,全面构建“专精特新”企业服务生态。

作为减碳行业中的龙头企业,北京堡瑞思减碳科技有限公司目前正在逐步转型,由原来接受各类背景的工程项目,到逐步参与国家重点项目或央企、国企承建的大型项目。随着大项目实施,公司需要购买的原材料以及加工生产人工成本增加,资



▲北京分行专精特新专班调研德鑫物联研发实验室



◀恒丰银行成功承销全国首单能源行业乡村振兴熊猫债

金周转压力较大。

恒丰银行北京分行在得知企业困难后,主动上门对接,为其精准设计了“知识产权质押普惠贷款+中小企业信用贷”的金融服务综合方案。在融资过程中,北京分行和北京信诚资产评估有限责任公司进行了充分沟通,积极协调国家知识产权局,并为客户设计了830万元的流动资金贷款。因突发疫情打乱了原定的放款计划,北京分行相关部门迅速研讨解决方案,最终成功为客户办理放款,并获得企业当地贴息政策,有效降低企业融资成本,让客户在短时间内获得流动资金,减轻其经营压力。

北京德鑫物联科技股份有限公司位于北京市亦庄经济开发区,是国家高新技术企业、北京市专精特新中小企业,主要为供应链及生产制造企业提供物联网射频识别(RFID)生产、仓储、物流、资产管理、机器视觉检验、机器人自动分拣等全方位系统化解决方案。今年5月,北京突发疫情,德鑫物联生产经营压力增大,急需资金支持。北京分行了解到企业的需求后,立即启动融资绿色通道,利用其工作地及厂房盘活企业资产,为其发放1.33亿元流动资金贷款,其中中期流贷1亿元,匹配其生产经营周期,有效缓解了企业融资难题。

积极践行普惠金融 为首都民生福祉不断加温

总书记高度重视普惠金融工作,多次强调“发展普惠金融,提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度,满足人民群众日益增长的金融需求”;党的十九届四中全会提出“健全具有高度适应性、竞争力、普惠性的现代金融体系”;国家“十四五”规划提出“增强金融普惠性”。

恒丰银行北京分行以服务国家、造福人民为根本方向,紧贴经济社会发展难点痛点堵点问题,积极践行普惠金融,秉承“新金融、科技、绿色、普惠、共享”的理念,与本土产业共生共赢,实现信贷资金精准滴灌和穿透落地,让普惠金融真正惠及千千万万的小微企业和个体工商户,更好满足人民群众对美好生活的需要。

今年以来,北京分行重点关注民生保障类企业及受疫情影响较大行业的经营情况,加大信贷投放,为各类市场主体纾困解难,量身打造多个特色差异化普惠金融服务方案:为精品民宿示范项目北京乡里乡居民宿有限公司打造“民宿贷”,1000万元助力北京地区乡村振兴新业态发展;为国家级抗疫保供企业北京资源亚太食品有限公司设计“肉食贷”,500万元保障首都百姓“肉篮子”;为主营绿色建筑科技系统的际高建业有限公司提供“厂房抵押贷”,1000万元破解高新技术企业融资难题;为磁性材料制造企业北京佑林新材料有限公司提供“厂房按揭贷”,1000万元加速企业厂房更新换代……

截至2022年7月末,北京分行普惠贷款规模为2019年的10倍,贷款规模新增连续三年翻一番。

在北京银保监局开展的2021年度小微企业金融服务监管评价中评级为一级。

追风赶月莫停留,平芜尽处是春山。恒丰银行北京分行将坚持以首都发展为统领,积极服务首都发展大局,不断以数字化驱动和敏捷转型激发创新动力,以首善标准谱写首都金融服务新篇章,以更加优异的成绩学习贯彻党的二十大精神。图片来源:企业供图