

从跑马圈地到精耕细作 银行信用卡业务谋转型

●本报记者 张佳琳

“9块钱看流浪地球!电火锅、双肩背包,新用户刷礼您任选一个。每周一,麦当劳、喜茶、瑞幸、俏江南,好多店还可以领满减券。还可以上门办卡,十分钟就能办完。”北京银行北京丰台区某网点信用卡营销人员段兴(化名)正积极推销该行信用卡。

这样的场景在各家银行信用卡花式营销中并不鲜见,也是各家银行力图在竞争激烈的市场中杀出重围的一个缩影。跑马圈地式的粗放发展过后,银行信用卡业务也正在谋求转型。专家表示,银行信用卡业务应更重视精耕细作,如探索客群差异化定位、做好早期预警和不良资产处置。

花式营销力度不减

近年来,随着花呗、京东白条等产品出现,各家银行使出浑身解数,抢占信用卡市场份额。除了自家银行网点外,商场、餐馆也是银行花式营销的重点阵地。商圈优惠券、商超满减券、微信及支付宝等平台立减金……除了积分兑好礼活动,银行还联合商场、商户以及互联网消费平台推出各类优惠活动。

线下营销花样百出的同时,线上营销也“随风起舞”。“ChatGPT首秀金融界!”乘着ChatGPT火爆全网的东风,招行推出与ChatGPT搭档生产的亲情信用卡宣传稿件。三体、原神、美少女战士……热门IP联名信用卡的推出,以及与互联网巨头的联名合作,同样是银行信用卡获取流量、招揽新客的利器。

投诉量居高不下

花式营销的背后,是银行给员工下的“硬指标”。段兴话语中透露出些许无奈:“每天都得开5张卡,任务还是挺重的。已经下午3点了,今天才开了2张。”他每天都要东奔西跑,到全北京的网点去营销。哪里的客户多,就往哪里去。

业绩考核的重压之下,市场乱象也暗暗滋生,信用卡业务成了投诉“重灾区”。

中国银保监会消费者权益保护局发布的数据显示,2022年第三季度,涉及信用卡业务投诉38016件,占投诉总量的50.3%。2022年第一季度、第二季度,信用卡投诉占比分别为50.0%、48.6%。

“去银行办业务时,说是信用卡免费办理,还能免年费。办完之后,我一直没用,但前些天银行打电话让我缴纳500元年费。”持卡人吴桐(化名)在“黑猫投诉”平台投诉道。吴桐表示,多次拨打人工客服电话,但都无法接通。

中国证券报记者在调研中发现,不少银行在信用卡营销时强调终身免年费,但也不乏其中不少是第一年免年费,第二年需消费满一定笔数才能免年费的情况。

在“黑猫投诉”平台搜索信用卡,页面显示投诉量已近8万。持卡人对于信用卡业务的投诉主要集中在年费宣传、不当催收、私自扣款、诱导自动分期、注销信用卡难、沟通不畅六类问题上。

“之前的欠款暂时没有能力偿还,跟银行协商再分期,客服表示没有这个方案。最近收到了许多银行的催收电话,全家人也都接到了电话。”另一位持卡人投诉称。

某股份制银行信用卡中心工作人员表示,该行具有3天还款宽限期。若超期仍未还清当期账单最低还款额,银行会向持卡人收取违约金和利息。“若逾期未还款,我们会先联系持卡人本人。一直联系不到,或逾期较久,我们才会让催收人员联系持卡人亲友。”上述信用卡中心人士表示。

严格风险管理

为整顿信用卡市场乱象,2022年7月银保监会、人民银行发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》(下称“信用卡新规”),要求规范信用卡息费收取、长期睡眠卡比例不得超过20%、设置单一客户总授信额度上限等。

如今,信用卡新规落地已半年有余,银行信用卡业务也正在谋求转型。记者注意到,多家银行发布公告清理“睡眠卡”,明确持卡数量相关限制,加强了信用卡交易管控以及分期业务管理相关措施,以符合信用卡新规的要求。

例如,中国银行公告称自3月20日起,对连续18个月及以上无主动交易、且无任何未偿款项和存款的长期睡眠信用卡,分阶段进行信用卡降额、停用或销卡等相关处理;平安银行公告称将于4月1日起,对连续24个月未发生交易,且账户无欠款、无溢缴款的长期睡眠状态账户进行相关处理。

“信用卡新规使得银行信用卡的发展更加规范,使其从跑马圈地式的规模扩张,过渡到更高质量的存量经营,进一步完善业务生态,提高运营效率。”上海金融与发展实验室主任曾刚说。

然而,部分银行反映当前信用卡业务仍然存在一些普遍性问题。某银行分行信用卡业务负责人王明(化名)表示,该行信用卡业务面临客户还款能力和还款意愿减弱,持卡人存在超额消费行为而导致出现严重逾期情况,究其原因仍在于办卡客户准入质量不高。据央行发布的数据,截至2022年三季度末,信用卡逾期半年未偿信贷总额943.56亿元,环比上升11.95%,占信用卡应偿信贷余额的1.08%。

“我们将严格把控源头,受理客户纸质申请时,严格履行真实性审查职责,并加强领卡、启用环节的风险控制。同时,加强授信动态管理。”王明表示。

招联金融首席研究员董希淼建议,银行应做好动态调整战略。优化发展模式,为持卡人提供息费和额度适中、特色鲜明的信用卡产品;坚持差异化发展,探索客群差异化定位,探索推出服务乡村振兴、新市民等专属信用卡;严格风险管理,建立“以客户为中心”的风险监测体系,构建早期预警模型,根据实际运行效果不断迭代升级;丰富信用卡不良资产处置手段;用好金融科技,加快信用卡数字化转型和线上信用卡产品创新,为消费者提供更好的互联网消费信贷服务。

旅游及手机数码消费。

多家消费金融公司近日积极布局消费信贷领域,拓展业务品种,推出免息券、现金红包等多项福利活动。例如,招联金融派送借款利率优惠券,最高可享6.8折优惠,对于首次申请贷款的新客户,还给予最长30天的免息优惠。

中银消费金融在APP中设置“新市民专属贷”入口,为服务新市民提供优惠政策。该公司客服人员表示,新市民贷款在同等资质情况下,可申请在原有授信额度基础上提高一定的额度。

消费金融发展迎窗口期

中原消费金融董事长马景鹏表示,2023年,随着出行、住宿餐饮、文旅等消费场景恢复,消费金融正迎来重要“窗口期”和“机遇期”。

从政策导向上来看,党的二十大报告强调,增强消费对经济发展的基础性作用。中央



视觉中国图片

多家银行调整函证业务 集约化数字化成趋势

●本报记者 陈露

近日,多家银行公示函证业务新要求,对银行纸质函证业务实施集中处理,采取由各一级分行集中受理及回函的模式。

业内人士认为,作为注册会计师独立审计的核心程序之一,规范银行函证回函工作,有利于银行业金融机构加强内部控制、防范风险。

实施集中受理

近日,浦发银行发布银行询证函业务公告显示,由各一级分行集中受理及回函,其他网点机构不再受理银行询证函业务。此外,根据公告,该行接受会计师事务所邮寄和经授权的注册会计师跟函两种函证方式,不受理被审计单位直接提交的银行询证函。

据了解,银行函证及回函,是注册会计师在获取被审计单位授权后,直接向银行业金融机构发出询证函,银行业金融机构针对所收到的询证函,查询、核对相关信息并直接提供书面回函的过程。

自去年以来,已有多家银行相继宣布调整银行函证业务。比如,工商银行于2022年12月30日发布公告称,该行自2023年1月1日起实行函证业务集中处理,纸质询证函业务由一级分行函证服务团队集中处理。农业银行、中国银行、建设银行等国行有银行也于2022年底宣布将实施函证业务集中处理。部分股份行、城商行、农商行、村镇银行在近期亦有相关公告发布。

据中国银行业协会2月9日披露的最新数据,截至2023年1月31日,已公示实现银行函证业务集中处理的银行共3713家,包括24家全国性银行,以及全国36个地区的3689家地方法人银行。

从调整内容来看,不少银行表示,其他营业网点不再受理纸质函证业务,改为由一级分行集中受理机构进行集中处理的模式,会计师事务所需将来函寄送至被审计企业开户行所对应的一级分行受理机构。此外,在相关公告中,对纸质来函的格式规范也有一定要求。

对于调整原因,部分银行在公告中表示,是为防止银行函证寄件及回函风险。浦发银行客服告诉中国证券报记者,纸质函证的周转处理时间较慢,且在邮寄过程中存在一定风险。

推动电子函证业务发展

在实施纸质函证业务集中处理的同时,相关部门及银行也在不断推进电子函证业务的发展。比如,中银协与中注协合作牵头搭建了银行函证区块链服务平台,于2021年11月投入业务运行。最新数据显示,截至2023年1月18日,已有25家银行、162家会计师事务所接入银行函证区块链服务平台。

不少银行也探索自建电子函证平台。比如,工商银行推出函证e信,浦发银行依托该行网银系统开发电子化函证业务。在办理条件上,使用银行的自建电子函证平台大多要求会计师事务所、被审计单位开通银行企业网银。

和纸质函证业务相比,电子函证业务较为快捷、安全、高效。比如,工商银行表示,在电子函证模式下,函证业务内部处理流程从10个工作日缩减为至多48小时,并且函证流程可追溯。

此外,为规范银行函证业务发展,相关部门也出台一系列通知、文件。比如,2022年底,财政部、银保监会印发《关于加快推进银行函证规范化、集约化、数字化建设的通知》。其中提出,各会计师事务所和各银行业金融机构严格遵守有关要求,按照规范的函证内容、格式和程序处理函证业务,加强函证过程控制,提升函证工作质量,实现银行函证业务规范化;集中办理银行函证业务,完善流程、加强管控、堵塞漏洞,确保函证信息质量;鼓励具备条件的会计师事务所和银行通过银行函证平台开展数字化函证,有效提升函证效率和效果等。

业内人士表示,银行函证是注册会计师独立审计的核心程序之一,银行函证回函对于注册会计师在审计工作中识别财务报表错误与舞弊行为至关重要。规范银行函证回函工作,有利于银行业金融机构加强内部控制、防范风险。

延长房贷期限降低利率 各地频出招提振住房消费

●本报记者 陈露 吴杨

近日,一则“南宁房贷年龄期限可延长至80岁”的消息引发市场关注。中国证券报记者调研了解到,该政策为中信银行南宁分行新推出的政策,实际为贷款人年龄加贷款期限最长不超过80年。

近期,为促进房地产消费,多地推出降低房贷利率、买房补贴等政策。业内人士表示,政策宽松契合各地满足合理住房消费需求的导向。

尚未有业务落地

近日,有消息称“南宁房贷年龄期限可延长至80岁”。记者调研南宁多家银行及当地房产中介了解到,该政策为中信银行南宁分行近期新推出的政策,目前暂未有业务落地。

“这一政策是前几天刚推出的政策,但外界对此解读有误解,并非是贷款人年龄可延长至80岁,而是贷款人年龄加贷款期限最长不超过80年。”中信银行南宁某支行工作人员表示。

上述工作人员举了个例子,按照目前的最新政策,60岁的客户申请个人住房按揭贷款,最高可申请20年的贷款期限,而政策调整之前最高只能申请10年。“主要是延长了贷款年限,但‘贷款人年龄不超过70岁’这一规定并未发生变化。”

值得注意的是,不少银行个贷经理及房产中介向记者强调,并非每个贷款人都可申请到“贷款人年龄加贷款期限最长80年”的资格,银行在审批时需要到贷款人的收入流水、还款能力等进行审核。

“完成整个按揭贷款所需要的材料很多。”中信银行南宁某支行工作人员刘晓(化名)表示,银行最开始会对贷款人情况做一个简单预判,需要提交的有贷款人的银行流水、收入证明等基本的征信材料,最终要以银行审批结果为准。银行会充分考虑各种因素给出综合评估,比如会考察贷款人退休后每月退休金可否覆盖还款额度。

释放购房需求

在业内人士看来,银行推出这一政策,对于刚需和改善型购房需求的释放具有积极作用。

“此类政策试图挖掘40岁至59岁年龄段人群的购房需求,这类群体部分人支付能力相对较强,获得足额信贷的需求也较高。”上海易居房地产研究院研究总监严跃进表示,此类群体获得贷款,对刚需和改善型购房需求的释放也有积极作用。

招联金融首席研究员董希淼认为,该政策有助于让更多中老年人可以申请贷款改善居住条件,也让年轻人可通过延长还款期限减轻当期还款压力。“其实多年前,工商银行等银行已经将借款人年龄加贷款期限延长至75年,这可能也是我国人口老龄化背景下的大势所趋。”董希淼表示。

记者致电南宁当地其他银行了解到,不少银行目前个人住房按揭贷款的贷款人年龄加贷款期限的最长年限低于80岁。比如,当地建设银行贷款人年龄加贷款期限最长为75年。招商银行南宁某支行个贷经理表示,贷款人年龄加贷款期限最长为70年。柳州银行南宁某支行工作人员表示,该行目前贷款人年龄加贷款期限最长为70年。

也有业内人士提示,购房者对延长房贷期限仍需慎重。北京金诉律师事务所主任王玉臣表示,一般来说,到了60岁、70岁以后,很多人基本没有了工作能力,只能靠子女养老或社保等方式养老。这时老人的资金支付能力相对不佳,一方面可能会影响自己老年的生活品质,另一方面,相关风险可能会转移到子女身上,增加子女的经济压力。

多地房贷政策调整

事实上,南宁部分银行推出的政策正是“一城一策”促进房地产消费的缩影。近几个月来,长沙市、菏泽市、大连市、连云港市、六安市等多地都出台了提振楼市的政策,提高公积金贷款额度、调整首套房贷款利率。

在提高公积金贷款额度方面,六安市表示公积金贷款购房最低贷款额度上浮20%。菏泽市、长沙市、绍兴市等均有相关举措出台。

在调整贷款利率层面,郑州首套房贷款利率最低降至3.8%,天津部分银行首套房贷款利率下调至3.9%。四川表示,将支持符合条件的地方动态调整首套房贷款利率下限。

“包括房贷年龄期限延长等政策其实都属于房贷层面的政策工具内容,相关政策宽松符合各地满足合理住房消费需求的导向。”严跃进分析。



视觉中国图片

消费回暖趋势明确 消金公司试借“东风”

●本报记者 石诗语

开年以来,餐饮、旅游、电影市场人气火爆。借此良机,多家消费金融公司积极布局消费信贷领域,拓展业务品种,推出折扣券、免息等优惠活动。

业内人士分析,消费金融公司应深化金融科技应用,提升互联网消费金融创新能力和风险防范能力,加大产品创新力度,进一步丰富消费金融产品类型,促进消费金融普惠化方向发展。

助力消费回暖

随着开年以来消费逐渐回暖,部分消费金融公司发力节假日营销,拓展消费场景。数据显示,马上消费金融今年春节累计交易额40.18亿元,同比增长19.56%。中原消费金融表示,从农历腊月二十三到正月初六,该公司放款达45万笔、金额超24亿元,超过63%的消费为

旅游及手机数码消费。

多家消费金融公司近日积极布局消费信贷领域,拓展业务品种,推出免息券、现金红包等多项福利活动。例如,招联金融派送借款利率优惠券,最高可享6.8折优惠,对于首次申请贷款的新客户,还给予最长30天的免息优惠。

中银消费金融在APP中设置“新市民专属贷”入口,为服务新市民提供优惠政策。该公司客服人员表示,新市民贷款在同等资质情况下,可申请在原有授信额度基础上提高一定的额度。

消费金融发展迎窗口期

中原消费金融董事长马景鹏表示,2023年,随着出行、住宿餐饮、文旅等消费场景恢复,消费金融正迎来重要“窗口期”和“机遇期”。

从政策导向上来看,党的二十大报告强调,增强消费对经济发展的基础性作用。中央

经济工作会议部署,要把恢复和扩大消费摆在优先位置。1月28日召开的国务院常务会议提出,乘势推动消费加快恢复成为经济主拉动力。

易观分析金融行业高级咨询顾问苏筱苒认为,政策定调既为市场注入了强心剂,也为消费金融公司、金融科技平台释放了积极信号。

招联金融首席研究员董希淼表示,消费金融有助于改善居民的“流动性约束”,对提振消费、扩大内需具有较好的促进作用。相较于单一的借贷模式,丰富的消费金融产品为消费者提供了更多选择。如可以根据不同地区、不同客群的需求,因地制宜提供定制化信贷产品,精准地满足市场需求,提升客户体验。

深化金融科技应用

当下,业务发展与风险控制仍是消费金融行业关注的主要问题。多家消费金融机构表示,除了围绕消费者真实、合理需求进行产

品创新与营销外,也在加强贷后管理,严控资金流向,严格控制过度放贷以及资金挪用可能引发的风险问题。

董希淼认为,消费金融公司应深化金融科技应用,提升互联网消费金融创新能力和风险防范能力。为促进互联网消费金融稳健发展,消费金融公司要加强科技投入,特别是要应用金融科技手段提升风险管理能力,提高风险管理效率。产品方面,要运用金融科技加大产品创新力度,进一步丰富消费金融产品类型,促进消费金融普惠化方向发展。

“一方面,可以利用技术手段完善风控模型和算法,根据消费者职业、收入、负债、信用状况等及时准确判断借款人的还款能力,在必要时及时采取相应措施减少信用风险,提升风险管理有效性。另一方面,借助技术手段对消费者需求进行针对性分析,提高消费者需求匹配的精准度,提升信贷审批的科学性和准确性,有助于减少‘多头借贷’和过度授信等问题。”董希淼说。