

银行可以依靠信用卡业务年赚数百亿，巨额的利润有多少是靠套路持卡人获得的？

撰文 | 张浩东

出品 | 支付百科

信用卡总发卡量在不断增长，人均持有信用卡数量也越来越多，作为银行最看重的零售业务，信用卡业务却不得不面对屡遭投诉的现实。

01

工行信用卡投诉最多

前不久，中国银保监会消费者权益保护局发布了2021年第一季度银行业消费投诉情况的通报，信用卡业务依然是投诉的重灾区，在发卡量不断增长的背后，居高不下的投诉量成为信用卡业务的潜在隐患。

根据通报情况来看，2021年第一季度涉及信用卡业务的投诉总共为42315件，在银行业投诉中占据着较高的比例，占投诉总量的54.0%，信用卡投诉缠身的银行不在少数。

在国有银行中，工商银行信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行第一位，也是信用卡业务的投诉王，与信用卡有关的投诉达到了2724件，交通银行紧随其后，排在第二名的位置，三到五位分别是农业银行、建设银行、中国银行。

股份制银行中，招商银行、中信银行、浦发银行的信用卡业务投诉量位列前

三，其中招商银行的信用卡业务投诉量的中位数为2674件，与工商银行之间的差距并不大。

相比之前，信用卡业务的整体投诉量有下降的趋势，但尚处于较高的水平线，在各大银行都在注重信用卡精细化运作的时期，过多的投诉无疑会阻碍银行信用卡业务的进一步提升。

一直以来，银行都将信用卡业务当做零售转型的重要突破口，无论是国有商业银行还是股份制银行，均靠信用卡业务创造了可观的利润，这也是银行不断加码信用卡业务争夺的原因之一。

如今的信用卡市场呈现出百花齐放、百家争鸣的局面，工行、建行、中行、农行、交行、招行六家各自的累计发卡量都超过了一亿张，然而信用卡业务在快速发展的同时，同样面临着信用卡投诉的问题。

在信用卡业务逐渐成熟并稳定之后，因征信问题、息费问题、分期问题、催收问题导致的信用卡投诉却没有减少的趋势，信用卡业务投诉成为压在银行身上的一座大山。

02

银行套路频频

以工商银行为例，工商银行被誉为宇宙第一大行，在信用卡发卡规模和数量上也领先其它银行，一并领先的还有信用卡业务投诉量。

除了银保监统计的数据外，在其它投诉网站上，工商银行涉及的信用卡投诉量也很高，并且很多投诉并未得到解决。

随着信用卡业务的发展，银行在前期营销信用卡时往往会推出各式各样的营

销活动，从而提升信用卡的产品竞争力，吸引用户办理自己银行的信用卡。

当持卡人开卡并正常使用后，银行便开始打起持卡人的小算盘，甚至通过套路来想方设法的从持卡人身上赚钱，尤其是银行的信用卡分期业务，屡屡登上信用卡业务的投诉榜单。

多名持卡人曾向支付百科反映，工商银行信用卡存在诱导办理分期的情况，并且业务人员经常过度营销，隔三差五的就会电话要求用户办理分期，而不停的分期电话严重影响了使用信用卡的体验。

此外，工商银行信用卡正在遭遇阵痛期，根据工商银行信用卡2020年度业绩的铺路，工商银行信用卡2020年的消费额2.58万亿元，同比大幅下降19.9%，在其它银行信用卡的冲击下，工商银行信用卡已经变得不再吃香。

股份制银行中，兴业也存在信用卡分期违规的现象，前不久，中国银保监会消费者权益保护局通报了兴业银行，兴业银行为增加信用卡分期业务收入，默认勾选自动分期起始金额，侵害消费者自主选择权。

截至2020年6月末，该行发行自动分期起始金额3000元“立享卡”4.54万张，涉及分期收入3573.64万元，该行为违反了《商业银行信用卡业务监督管理办法》等规定。

可以看到，即便是国有商业银行和股份制银行，也会为了增加信用卡业务的盈利而套路持卡人，居高不下的投诉量，成为银行信用卡业务最真实的映照。