

中国人民银行金融消费者权益保护局近日发布风险提示，信用卡领域损害消费者权益问题亟需高度重视。

该风险提示称，今年信用卡领域投诉集中爆发。一些发卡银行前期在信用卡业务领域片面追求业务增长，降低发卡条件，没有认真审核申请人的资信状况和还款能力，风控流于形式。

此外，出现逾期时，一些发卡银行催收行为简单化、粗暴化。一些发卡银行单方面调整信用额度，对服务收费事先告知提示不清晰。一些发卡银行开展信用卡优惠活动设置霸王条款，单方面改变活动规则，不能兑现优惠待遇，引发消费者的不满。

央行金融消费者权益保护局发布风险提示称，信用卡领域集中存在五类问题，包括格式合同侵犯金融消费者合法权益、告知义务履行不到位、营销宣传不规范、发卡管理不规范、外包管理不到位。

剑指格式合同

该风险提示显示，部分格式合同侵犯消费者合法权益，侵害消费者自主选择权。

部分银行在格式合同中未给予金融消费者充分的选择权，例如将允许个人金融信息用于营销、对外提供等授权内容作为与客户建立信用卡业务关系的先决条件，或以概括授权的方式索取与信用卡业务无关的个人金融信息授权。

格式合同减轻或免除部分发卡机构责任。银行通过格式条款减轻银行应承担的为客户个人金融信息保密的义务，涉及信用卡收费项目和标准等调整时，约定的公告时间过短。

格式合同加大了消费者责任。部分银行的信用卡即使未激活，只要银行核准通过，客户就须缴纳年费、工本费等费用，但在信用卡未激活时，银行不提供信用卡权益服务，增加了消费者的责任，对金融消费者不公平不合理。

此外，格式合同未以显著方式提示与金融消费者有重大利害关系的内容。对设计信用卡收费、滞纳金、个人金融信息授权使用及其他重要特殊交易规则的条款未作显著提示。

格式合同问题在信用卡行业存在多年。早在2013年7月，银监会办公厅就发布《关于开展信用卡格式合同不合理条款自查自纠工作的通知》。

一般而言，信用卡格式合同包括信用卡章程和领用合约，以及相关的商业广告、通知、声明、大堂告示等符合要约规定及前述规定的内容。

让老人误把信用卡当储蓄卡用

该风险提示称，部分银行告知义务履行不到位。部分银行对变更信用卡积分累计规则、清理信用卡积分、变更信用卡增值服务种类、内容或终止增值服务、变更信用卡年费优惠标准等与金融消费者切身利益相关的重要信息，仅通过营业网点或网站进行公告，内部明加通知不到会引起纠纷，但仍未以短信等有效方式告知到金融消费者。

此外，告知义务履行方式和通行做法不符。有的银行告知义务履行方式和通行做法不符。例如，某银行为升级信用卡，向多户发送短信“如无需升级请回复No”，

随即对没有回复短信的客户单方面升级信用卡。这种“不明示拒绝即为同意”的业务办理方法与通行做法不符。

有的银行对特殊人群的提醒告知不充分。对年纪较大、金融知识缺乏的特殊人群没有详细告知信用卡的功能、使用方法，未明确告知逾期还款将导致信用不良等，致使老年金融消费者将信用卡当作储蓄卡使用而产生诸多争议。

销户后还发营销短信

该风险提示称，部分银行存在未经客户授权或同意将个人金融信息用于营销宣传的情形。部分银行未经客户授权或同意就向客户发送营销短信，个别银行在客户销户后仍向客户发送营销短信。

此外，营销宣传存在容易引人误解的情形。部分银行在营销宣传中仅说明金融消费者可以享有的优惠或权益，但不讲明享有的前提条件或限制性条件。

营销宣传用语违背公序良俗原则。例如，某银行为提高信用卡的发卡率，开展餐饮类刷卡消费优惠活动，对外发布“不要告诉别人，你的肚子是被我们搞大的！”营销宣传文章，拿低俗标题当噱头，传播不良价值导向。

不分期就降低额度

中国信用卡已经进入存量时代。

全国近14亿人口中，根据央行数据，2019年6月末，信用卡和借贷合一卡在用发卡数量共计7.11亿张，环比增长3.04%。全国人均持有银行卡5.72张，其中，人均持有信用卡和借贷合一卡0.51张。

央行金融消费者权益保护局发布风险提示表示，个别银行办卡申请资料不规范，未附申请人资信证明材料，不同申请表抄录处笔迹明显相似。信用卡在线申请约为未能有效履新亲访亲签制度。

存在侵犯金融消费者选择权的情形。部分银行在办理储蓄联名卡时强制搭售办理信用卡。有的银行以降低信用卡信用额度为由强制办理信用卡分期还款业务。

未监督外包催收

信用卡资产质量面临压力。截至6月末，信用卡逾期半年未偿信贷总额838.84亿元，占信用卡应偿信贷余额的1.17%，占比较上季度末上升0.02个百分点。

部分银行选择将信用卡不良催收外包，但也存在不少问题。

该风险提示称，部分银行委托代理人开展信用卡营销，但是未对代理人的职业背景、代办目的和代办性质等进行尽职调查；未对代理人进行身份审核、识别和留存信息。

部分银行委托第三方公司开展信用卡债务催收，但在与受托人的协议中未明确规定其保护个人金融信息的职责和保密义务，也未对催收行为进行监督。

此外，信用卡业务外包合同条款不规范。例如，某银行与外包公司签订的合同约定“根据来电客户的潜在需求，主动执行呼入营销流传，以达成销售目标”。

42.7%投诉涉及信用卡

央行金融消费者权益保护局要求，各发卡行要充分认识金融消费权益保护工作的重要性。认真梳理部门职责分工，在发展业务的同时以问题为导向，将近日消费者权益保护的各项要求有效落实到运营管理中，切实保护金融消费者的合法权益。

此外，加强格式合同管理，切实维护金融消费者合法权益。各发卡银行要严格按照《消费者权益保护法》《金融消费者权益保护实施办法》等要求，严格审查现有合同文本的格式条款，对消费者投诉较为集中或存在侵害消费者权益隐患的格式合同条款及服务协议文本进行清理，及时废除、修改不合理条款。

各发卡银行在信用卡业务开展过程中，要关注特殊人群的金融需求，公平对待金融消费者，积极普及金融知识，要向客户充分告知和揭示风险，以金融消费者能理解的方式揭露金融产品的重要信息，强化金融消费者的个人金融信息保护，进一步规范营销宣传用语，加强对业务外包机构的管理。

央行消保局表示，2019年1-9月，12363投诉电话的受理情况显示，受理的银行卡投诉占投诉受理总量的29.46%，同比激增了16.46%。

2019年6-8月，根据全国银行业金融机构上报的数据，银行卡业务投诉占投诉总量的57.08%，其中信用卡类投诉占投诉总量的35.85%；债务催收类投诉占投诉总量

的8.28%，其中涉及信用卡的债务催收类投诉占投诉总量的6.85%；两者合计涉及信用卡类投诉占投诉总量的42.71%。