

银行信用卡使用乱象，是一个老生常谈的话题，因为问题的长期未改善，被外界屡次提起。

从2003年至今，信用卡数量出现了井喷似的增长，目前每五个人手中就有一名持卡人。而随着信用卡的普及，市场上出现了各种问题，关于信用卡的负面信息长期充斥媒体。

盲目追求开卡数量，审核不严，隐藏信贷风险。而大规模的信用卡数量也并不意味着较强的盈利能力。信用卡跑马圈地的背后却面临盈利困境。

对于客户而言，信用卡收费时更是暗藏众多陷阱，逾期还款年利率高达18%、分期付款免息不免费、全额罚息等。收费多、服务少，逐渐成为了外界对银行的印象。

除此之外，异地盗卡、取现、“泄密门”等事件也让银行的安全问题成为舆论关注的焦点。面对屡次发生的信用卡诈骗、盗卡等现象，银行似乎并未从中吸取足够的教训。银行在收费上着实精明，但为何在管理上存在疏忽？银行中存在的安全隐患逐渐开始让客户恐慌。

尴尬的信用卡市场

根据央行的最新数据显示，截至2011年第三季度末，全国累计发行银行卡28.06亿张，较第二季度末增长4.9%，同比增长17.9%，同比增速较上年同期加快3.3个百分点。

其中，信用卡累计发卡2.68亿张，较二季度末增长3.9%，同比增长20.3%，同比增速放缓6.6个百分点。这意味着，平均每五个人中就有一个信用卡的持卡人。

信用卡，2003年，300万张。8年后，2011年三季度末，2.68亿张。各家银行的“跑马圈地”造就了信用卡市场的爆发式增长。

然而，繁荣数字的背后却是惨淡的业绩。仅有招行、中信等少数几家银行表示盈利，一些银行也只是“赔本赚吆喝”，信用卡是否盈利更多的是未知数。

发行信用卡的银行需承担多项成本与损失，包括资金成本、营销成本以及风险损失等，因此信用卡业务在三至五年后方能实现盈利。而国内的银行，信用卡业务则面临更多窘境。

东方证券银行业分析师金麟指出，信用卡的盈利主要来自三方面，年费、刷卡佣金和利息收入。

“银行为了推广信用卡会实行免年费的优惠措施；现在国内很多零售业的毛利润率不是特别高，再分给银行一部分压力比较大，所以中国的刷卡佣金率一向偏低；利息收入也有上限限制，比国外很多国家还低。”金麟表示。

事实上，在中国市场，如果银行发卡不超过300万张将很难实现盈利。如此，便不难理解各大银行的积极发卡。占领市场之后，银行再通过争夺高端信用卡客户、增加信用卡消费业务提升手续费收入等多种手段提高盈利。

研究显示，在信用卡业务发展初期，年费和商户回佣收入占主体，当业务发展到一定阶段后，通过资产业务形成的利息收入将会逐步上升。

管理咨询公司麦肯锡预测，中国的零售信贷市场将呈指数增长，仅信用卡带来的个人信贷规模，2013年的利润就将达到130亿—140亿元，成为仅次于个人住房贷款的第二大零售信贷产品。中国信用卡业务必将成为整个银行业的核心业务和主要利润来源之一。

简单的跑马圈地已不能满足要求，在客户中深耕细作或才是发展之道。信用卡的增长步伐也有所减缓。数据显示，2011年一季度，信用卡累计发卡量为2.42亿张，较2010年第四季度末增长5.5%，同比增长25.7%，增速较上年同期下降2.4个百分点。

尽管如此，2.68亿张的信用卡早已在市场上滋生各种乱象。乱营销、乱发卡、收费陷阱，在缺乏统一的监管标准下，各种违规操作不仅损害了金融消费者的合法权益，更危害了信用卡业务的健康发展。

信用卡乱象丛生

信用卡市场衍生出来的各种乱象，即便最新的监督管理办法明确禁止，但各家银行却新招不断。使用时的各种陷阱仍是让客户唯恐避之不及。

2011年，银监会下发的《商业银行信用卡业务监督管理办法》中明确规定，信用卡未经持卡人激活并使用，不得发放任何礼品或礼券。

不过，银行仍有新招，办理信用卡免费赠保险。免费的午餐总是可以吸引人，但其中暗藏的玄机却应该弄清楚。北京刘女士一年前办理信用卡时被赠送了免费意外险，今年便收到了保险的催款短信，称免费投保期已过，自动续保一年，按月扣除保

费。

若不是催款通知，刘女士还不知情。最后，保险公司表示，退保可以但不会返还保费。退保程序之繁琐令刘女士恼火。投保时仅凭电话，但退保却要递交申请材料还要收取手续费。退保程序繁琐，期限长，明显是对方有意为之。

而有时银行也“做好事不留名”。某国有银行持卡客户肖女士假期时查询了自己的信用卡余额，被告知额度已经在去年末由此前的2000元升至4000元。提额为何没有告知客户本人？若在不知情下肆意刷卡，造成的个人信誉影响该由谁负责？

《商业银行信用卡业务监督管理办法》中明确规定，信用卡未经持卡人激活，不得扣收任何费用。但银行仍会积极主动提供服务。

某商业银行客户冉先生办理信用卡后并未激活，一年后却收到了银行的欠费账单。银行表示，该行目前都是通过电话形式主动帮助客户激活信用卡。

“全额罚息”被客户认为是银行界的“霸王条款”。它意味着即便仅欠一元，也将面临全额罚息。之前就有媒体曝出，某客户因少还1元钱，造成了120元的损失。

目前，仅有工商银行取消了全额罚息政策，只对未还部分金额收取每天万分之五的利息。招商银行也表示，未偿还部分如果未超过10元钱，可默认借款已还完，不需要执行全额罚息。

信用卡使用陷阱遍布：逾期还款年利率高达18%、分期付款免息不免费、在信用卡里存钱再取也要手续费和以上提及的全额罚息等。但在办理信用卡时，办卡人员却只宣传好处，而对其中风险只字不提。

银行在对客户的信用卡收费上动足了脑筋，但提供的服务却难以让人满意。一位信用卡用户抱怨，信用卡应该每个月月初寄账单，但有的时候，十几天都没收到刷卡账单。

即便是销卡，也并非易事。伍小姐遗失了一张股份制银行的信用卡，便想去销掉。来到开户行办理业务时，告知卡上仍有百余元存款，只能再办一张信用卡才可将现金转出，然后才能办理销卡业务。银行此举，让伍小姐无语之极。

