

信用卡资讯网给你带来更多的信用卡知识！

这并不是孤例。据记者不完全统计，仅在黑猫投诉一家平台上，今年2月至今，已有数百位持卡人反映信用卡被无征兆降额。记者统计了前200条信息，发现投诉集中在浦发、中信、平安三家银行。

对此，三家银行均对记者表示，降额与疫情期无关，是持卡人自身用卡问题导致的，比如在他行有逾期或频繁在房地产等商户交易，会有资金违规流入楼市嫌疑。多行亦表示，额度调整由系统实时判定。业内人士认为，信用卡被降额大概率是持卡人用卡不规范所致，不排除被“误伤”的可能。此外，部分银行前期发卡激进，坏账上升，或也是收缩额度的一个原因。

【客户投诉】

3.8万元额度秒变7500元

浦发、中信、平安等行数百位持卡人反映疫情期间被降额

周晖3月13日在黑猫投诉平台称，用浦发信用卡超过一年，账单每个月按时还，从没有过最低还款。疫情期间账单3.6万元，还款后在没有短信或电话通知的情况下，额度从3.8万元直降到7500元。

 **补充投诉** 03-16 18:37:56

信用卡降额后银行客服人员打电话过来也只是说没办法恢复，用卡一年没有过逾期·都是正常还款，现在这时候全国人民都因为这次疫情受到了影响，平常银行的工作人员打电话说办理分期或者万用金这类的业务经常和银行合作加深合作关系，以后等有需要了银行也会帮助我们的，现在因为疫情资金上面也有困难，银行也是直接降额，浦发银行这段时间一直出现降额这个问题，希望等得到一个合理的处理方式，

 **补充投诉** 03-16 16:20:09

浦发银行在扣款后。在告知用户。不给用户一点知情权，需要的时候邀请办分期各种业务，降额了也只是说综合评分不足，这对于我们用户来说很不公平，银行也完全不予理会

 **黑猫消费者服务平台 商家处理中** 03-14 14:30:40

已分配商家 浦发银行信用卡中心

 **黑猫消费者服务平台 审核通过** 03-14 14:30:40

 **发起投诉** 03-13 10:24:16

一直都是正常用卡·账单也是每个月按时还，用卡超过一年从没有过最低还款，疫情期间账单36000 还进去之后直接从38000的额度降到7500 也没有过短信或者电话什么的



3月16日，他补充称，“平常浦发银行工作人员打电话邀请办理分期或者万用金等业务，说和银行加深合作关系，以后有需要了银行也会帮助我们的。现在因为疫情，资金上也有困难，银行却只以‘综合评分不足’（为由）直接降额，甚至没有给用户一点知情权。”

记者3月22日联系到周晖时，他和银行间的协商仍没有结果。“银行打来过一次电话，解释说是我的卡综合评分不足，暂时不能提，最少要等6个月以后才解决。”

他对此表示不解，自己并非每个月账单都有3.6万元这么高，这次是因为春节前置备年货，外加买了1万多元的建材材料。周晖告诉记者，自己从事的工作和建材业有关，但以往买材料很少用信用卡，因为通常都付不了，交易会受限。他习惯用储蓄卡的资金结算，信用卡在商场消费时使用居多。

降额对周晖用卡产生较大影响。“现在疫情期间工资没进账，资金本来就紧张，我希望银行能尽快恢复额度。”

与周晖的遭遇相似，很多人的信用卡都出现过被降额的情况。刘雨（化名）也是浦发银行的信用卡用户，他2月初在黑猫平台投诉称，“由于在疫情期间没有稳定收入，浦发银行信用卡中心在未提早通知的情况下突然降额3万元，严重影响本人资金周转。本人已使用浦发银行信用卡超过5年，一直未有失信行为，均正常使用全额还款，望浦发银行信用卡中心恢复正常额度。”据平台显示，1天后，浦发银行信用卡中心回复，已与投诉人达成一致。

称自己遭遇了无辜降额的还有李月（化名），“疫情期间，响应国家号召不能开店上班，可是中信信用卡却给降额了，使用六年，信用良好，从3.34万元直接降到1.02万元，而且是刚还进去就给降额了，这是雪上加霜！要求中信信用卡给予恢复额度。”该投诉发起约1小时后，中信银行信用卡中心客服回复称，客户问题已转接跟进，请知悉。

也有一些投诉在一周后仍未显示被解决。郭琦（化名）3月13日在黑猫投诉称，将平安银行信用卡欠款还了后秒收到降额通知，额度从1万元降成3000元，之前没有收到任何通知消息。“本人从激活该信用卡后按时还款，没有一次逾期还款，经常还是提前还款，好歹也提前告知。要求平安银行信用卡恢复额度。”目前该投诉进度显示仍为“商家处理中”。

据记者粗略统计，今年2月至今，已有数百位持卡人在黑猫投诉平台反映信用卡被无征兆降额。记者统计了前200条信息，投诉基本指向浦发、中信、平安三家银行。

【银行回应】

降额与疫情无关

系统自动审核用户还款、消费商户类型等 在他行有逾期亦影响综合评分

针对上述投诉，记者分别致电浦发、中信、平安三家银行信用卡中心了解情况。

中信银行信用卡中心客服人员介绍，该行信用卡的额度调整，是系统根据用户以往用卡、还款情况和征信状况等进行综合评估，如果综合评分不足，系统就会对卡片额度进行相应调整，和疫情期间用户收入多寡无关，用卡频率偏低也“不一定”会影响额度。

降额后还可恢复。该客服人员称，建议用户保持多元化消费，比如在商场、超市、餐饮、娱乐等日常生活场景中尽可能多用，同时保持良好还款，不要出现逾期。对于调整频率，该客服人员表示，系统会根据上述几个参数随时自动审核，达到标准就自动降了。

平安银行信用卡中心客服人员称，该行也是由系统24小时实时监控测评，会根据持卡消费、还款情况、资信等综合评估，一旦综合评分不足或有风险，系统会自动采取风险管控措施，可能会降额或停卡。对于满足了几个参数，评分是否会实时上升并恢复额度，其表示“不能确定”。

因为个人征信信息在央行和银行间联网可查，浦发银行信用卡客服中心人士还提到，如果查到用户在他行有逾期，也可能会影响用户卡片综合评分，进而被降额。

该人士还详解了用卡不规范的情形，其中包括用于买房、投资股票等。“信用卡领用协议中明确说明，信用卡只能用于个人的一些日常交易，不能用投资、生产、经营或者批发类的交易。商户都有行业代码，如果客户自己家装修，偶尔一两个月这类商户消费，我们可以理解，但如果连续这样消费，我们就会给用户发短信提示，还没有改正的话，银行就可能会适当降低部分额度。”该人士强调，银行会通过短信等方式对用户进行用卡教育，有些用户或没有留意。

对于降额后用户提出恢复额度的诉求，该人士进一步称，用户如果反馈，银行会让对方提供几笔疑似异常交易的凭证，然后反馈到后台，审核通过的话，用户可再尝试申请恢复额度。该人士称，用卡不规范、整体负债高、征信有“污点”等都可能致使用户卡片综合评分下降，每个客户情况不同，不能一概而论。

【业内分析】

银行有权利调整用户升降额度

降额多由不规范用卡导致，“误伤”概率偏小

银行通过系统综合评分给用户降额是否合理？会不会有“误伤”可能？

苏宁金融研究院研究员黄大智表示，银行有权利调整用户额度，包括增加和减少。如果信用卡资金有确切迹象是流入楼市、股市、资金盘、理财等，可以判断是违规，银行对应可采取降额甚至封卡处理。反过来想，有用户在618、双11等节点信用卡会被临时提额，也是和过去一段时间用卡频率、额度、场景、资金流向等有关。

事实上，个人信用卡不得用于购房、投资等已不是新规。监管早在2012年《中国银监会关于商业银行信用卡业务有关问题的通知》中就明确，商业银行个人信用卡不得用于生产经营、投资等非消费领域，也不能用于帮助他人或企业贷款等。

2019年8月，北京银保监局下发《关于加强银行卡风险防控的监管意见》，要求辖内商业银行应加强对信用卡大额透支和现金分期业务的资金流向监控。建行、农行、兴业、招商、平安、光大等多家银行信用卡中心发布公告，明确对房地产类商户刷卡的限制，其中涉及购房、中介、租房、物业等多项业务。

黄大智还提到一种违规用卡类型，即套现行为。在数月前的调查中记者发现，仍有POS机销售方大肆宣扬“养卡”之道，伪造交易，以此来混淆套现和真实大额消费。

在黄大智看来，降额是否合理，应从用户使用习惯和银行风控规则判断，正常消费很少被降额，存在误伤的可能性，假设一个用户群体（如武汉地区持卡人）普遍被降额，那就是不合理的。

信用卡资深研究人士董峥表示，银行信用卡的额度调整都是银行正常的权限范围内，调高或降低额度完全在银行正常的业务范围内。从一些文章中所反映的降额问题来看，多是持卡人有套现、逾期等违规用卡的行为。

【行业扩张】

部分银行前期业务发展激进 存在为市场份额放低门槛现象

降额的另一面，是部分发卡行前期为了市场份额放低门槛，甚至不顾用户的实际情况予以高额授信。

董峥表示，从降额话题中，也应对近几年信用卡业务的粗犷式发展进行一些反思，尤其在“多头授信”、“重复授信”方面存在很大的潜在风险的。多头授信让持卡人实际可使用的综合授信额度远超出其可能的还款能力，可能造成的结果就是一旦持卡人在发生透支后无力还款，势必将导致银行资金面临着损失的风险。

据央行近日公布的2019年支付体系运行情况显示，截至2019年末，全国信用卡和借贷合一卡在用发卡数量共计7.46亿张，人均持有信用卡和借贷合一卡0.53张，同比增长8.36%。银行卡卡均授信额度2.33万元，授信使用率43.70%；信用卡逾期半年未偿信贷总额742.66亿元，占信用卡应偿信贷余额的0.98%。

记者翻阅了多家A股上市银行财报，截至2019年上半年末，工农中建四大行的累计信用卡发卡量均已破亿，中信银行累计发卡7439.8万张，浦发银行发信用卡流通卡数4262.73万张，平安银行信用卡流通卡量5579.3万张。

信用卡能给银行带来实实在在的收入。不少银行财报中都有类似表述：“当期银行卡手续费增长，主要是由于信用卡分期付款业务收入增加。”部分银行当期信用卡非利息净收入占全部非息净收入的五成以上。

“一些银行前期信用卡策略比较激进，例如借一些金融科技平台的流量，合作开发信用卡等。但快速发展导致出现了大笔坏账，所以现在风控收紧，原来消费良好的话能提额2万元，现在只提额5000元了。”一位银行业人士表示，前期甚至有银行办卡时送POS机，整体看股份制银行前期风控比国有大行偏松。

在不良率等指标方面，由于各行财报披露口径不同，无法做出准确的横向对比。不过可以看到，多家银行信用卡不良率走高，如截至2019年上半年末，浦发银行信用卡及透支的不良率为2.38%，较2018年末上升了0.57个百分点；招商银行信用卡贷款不良率1.3%，较2018年末上升0.19个百分点。

中信银行信用卡不良率虽然下降，但也称信用卡业务风险有所上升，要多管齐下，提升信用卡风险防控能力，确保资产质量。工行表示，要加强信用卡业务风险管理，提升授信差异化、精细化水平，推进信用卡业务大数据智能风险控制体系建设等。

疫情给银行资产质量“保卫战”带来更大压力。在近日召开的2019年业绩发布会上，招商银行行长田惠宇透露，疫情对招行在获客、存贷款、净息收入、中间业务收入、资产质量等五个方面带来了影响。其中，最直接、最大的影响是资产质量，2月份信用卡和房贷、小微逾期率同比大幅度提升。

如果您需要办卡 刷卡 代还信用卡 联系微信18305922292

