

招商银行最近发布了2020年度业绩报告。报告期内，该行零售贷款资产质量下降，尤其是信用卡贷款资产质量下降。年报显示，截至2020年末，招商银行零售贷款总额为26811.1亿元，不良贷款额为217.57亿元，同比增加45.71亿元；不良贷款率0.81%，同比提高0.08个百分点。其中，信用卡贷款总额7466.87亿元，不良贷款额124.24亿元，增加33.91亿元，不良贷款率1.66%，增加0.31个百分点按年。同时，年报显示，由于疫情和共同债风险的综合影响，招商银行的信用卡将在2020年产生324.41亿元的不良贷款，同比增长138.33亿元。

从招商银行2020年信用卡业务发展情况看，根据2020年年报，截至2020年底，该行信用卡贷款占零售贷款的比重略有下降，下降了0.09个百分点，规模为7468.67亿元，同比增加755.88亿元，增长11.26%。；信用卡流通卡9953.16万张，同比增长4.44%，增速由两位数下降到个位数增长，同比下降8.60个百分点；信用卡贷款余额7466.06亿元，同比增长11.27%，增速下滑5.35个百分点。

记者采访了招商银行2020年信用卡业务信用卡中心的相关负责人以及资产质量的下降。负责人回答说，一切都取决于年度报告的内容。招商银行2020年年度报告显示，由于全球疫情的影响，加上国内宏观经济运行低迷和结构调整的加深，公司的信用卡资产质量在2020年上半年出现波动，相关指标例如规模逾期和不良的短期上行压力。凭借国内防疫工作的有效性，并在国家有关企业救济和恢复生产政策的支持下，该公司采取了多方面的积极应对。自2020年下半年以来，信用卡的各种风险指标已趋于稳定。从2021年开始，银行将对信用卡业务采用稳定且低波动的业务模式，以有效应对当前的风险周期，实现“质量、效益、规模”的信用卡业务均衡发展。

值得注意的是，除了2020年信用卡业务的资产质量下降外，招商银行信用卡业务的投诉也将在2020年受到市场的广泛关注。中国银保监会消费者权益保护局会发布的2020年第二季度、第三季度银行业消费投诉情况的通报显示，2020年第二季度、第三季度连续两个季度，招商银行信用卡业务的投诉量均居全国商业银行首位，分别为4501件、5598件。

招商银行信用卡中心负责人告诉记者，2020年，由于宏观经济下滑和新冠疫情的影响，持卡人收入不稳定，还款意愿减弱，信用卡投诉数量也增加了。这是行业面临的共同问题。疫情爆发后，该行的信用卡推出了延期还款、减费和其他救济政策，以减轻用户还款的压力。在帮助用户共同度过难关的同时，该行还坚持审慎的风险偏好、稳健的风险策略以及多样化和平衡的资产结构，以有效地控制风险水平。同时，客户投诉量也与业务状况(例如客户规模和活动)直接相关。客户的合理投诉和建议也可以帮助银行及时发现并解决问题，提高服务质量。尽管这种疫情将在短期

内产生一定影响，但随着经济的复苏，该银行的信用卡质量客户群和不断优化的资产结构将继续发挥其优势，并与持卡人并肩共同克服这一周期。