

近来，多家银行信用卡客户纷纷表示，现金分期业务促销电话、信息较以往更加密集，且审核更加轻松容易，很多用户通过APP促销页面填写了信息，直接就被审批了额度且放款了。

与此同时，现金分期业务“被诱导”办理的质疑和投诉也急剧增加。黑猫、聚投诉等平台显示，仅2021年1月份以来相关投诉就有百余条，其中营销过程中对手续费率、业务性质、取消办理等关键信息不明确成为关注焦点。

分析认为，2020年下半年以来各银行纷纷加大现金分期投入，营销力度增强，但随着产品坏账率上升，银行目标客群营销策略也在调整，覆盖面收缩，但对优质存量信用卡客户的营销力度集中加码，且营销“白名单”门槛大幅提高。

### 客群营销结构化差异加剧

多家银行信用卡用户反映，近来银行信用卡的分期业务促销积极，尤其是可提现的现金分期业务和不可提现的备用金分期业务。

广州王先生告诉记者，最近一周内就接到3家银行的促销短信或电话，其中有一家银行2021年1月份之内就接收到2次，“第一次给我4万元，我说不需要，后来又跟我说可以申请到8万元”。

促销发力的同时，不少信用卡用户称，现金分期的审批也更加容易。一位股份行信用卡客户告诉记者，此前在APP主界面点击了相关业务栏，简单填写了个人资料提交了申请，“我以为即使审批通过了，也要进一步确认或审核才可以最终放款，结果很快钱都直接到了信用卡的账上了。”

某城商银行信用卡客户经理透露，从2020年下半年以来银行就加大了分期业务的营销力度，每月都会根据存量客户的用卡情况进行综合评估，更新用户“白名单”，业务员根据新的“白名单”通过短信、微信或者电话等渠道积极推荐。“特别是授信额度5万元以上的，业务员争取客户办理业务的积极性更高。”

123下一页末页共3页

