

1995年，广发银行率先发行了第一张符合国际标准的信用卡，其后广发相继推出国内第一张女性卡、第一张白金卡、第一张港币卡等等，在前期奠定了良好的口碑与形象。然而，近年来，广发信用卡的领先地位受到挑战，品种增速减缓、发卡规模盲目扩大、支付额度缺乏竞争力等成为制约其发展的多种阻力，客户投诉量也大幅上升，广发卡的形象已大不如前。

超额限金暗设陷阱

一个“超额限金”的功能，本是可以服务、方便客户，却遭受不少诟病和投诉。这一特别的设置可谓设了一个“陷阱”，不少客户大呼受骗。

广发信用卡的超额限金政策，简而言之就是超过信用额度的部分收取5%的手续费。举例而言，如果持卡人的额度为1万元，广发银行给予客户固定比例，即10%的额外额度，也就是说，当客户在消费满1万元后，客户还可以刷1000元，但是对于该超出的1000元消费，银行会收取5%的手续费。

记者从广发银行了解到，这一功能在信用卡开通后即生效，客户可以开卡后选择取消该功能，而10%的超额比例还可根据客户的要求提高，手续费的收取最低为5元最高为200元。

这一看似方便消费者的功能设置，却换得一片口水。首先，该项功能没有在征询持卡人的基础上开通。尽管持卡人可以取消该功能，但是在开卡之时，银行并未提醒客户该卡有这一项功能，并且，如果持卡人超出额度使用了10%的额外额度时，银行也无相应提醒。

“消费超出额度范围内的80%时，客户会收到消费已接近限额的短信提醒，但当客户已经超出额度并使用额外额度之时，银行并没有相应的短信提醒客户。”记者从广发银行了解到。“在我的信用额度之上设了一个高息的浮动隐含额度，在我看来初衷并不是方便客户，因为如果是方便客户，可以大大方方地公布，而不是偷偷摸摸扣5%的超限金。”一名广发信用卡的持卡人如此认为。

此外，5%的手续费过高，和其他银行的相同服务相比，缺乏人性化。以招商银行信用卡为例，持卡人可以临时调整额度，其实质相当于超额限金，但不同于广发信用卡，招行信用卡真正是以方便客户为宗旨——客户在消费完自身额度需超额时，可致电银行申请，银行会进行一个系统评测，给予持卡人20%~50%的超额限金，并且免息、不收取任何手续费。

最后，从基本上讲，超额限金条款是违规的。目前的《银行卡业务管理办法》中，并没有相关的超额限金的说法，超额限金的做法只是商业银行自己根据国际惯例的解读来执行的。

盲目追求发行量 开卡混乱

2010年，广发卡盈利能力进一步增强，年末信贷余额超过300亿元人民币，利润增长率近80%，净利润领跑信用卡行业。取得这一成绩和广发信用卡的大力扩张和增长速度不无关系，然而，欲速则不达。

沉迷于“跑马圈地”，一味追求发行总量，这不免使得广发自身的业务服务越来越粗糙。在维权网的金融产品投诉里，出现不少对广发银行开卡混乱的投诉。一名投诉者诉说了自身不愉快的经历，“本人在福建工作期间接到广发银行业务人员的电话要给我办卡，本人不胜其扰，想反正不用不会有什么问题，就办了一张广发银行信用卡，之后一直没有开卡激活，连装卡片的信封都未拆封，现在却收到了广发银行的年费催缴账单。本人前两年在福建工作，福建根本就无广发银行，办的广发卡也未激活过，却收到了银行催缴260元年费的对账单。这简直是一种欺诈行为。本人强烈要求，广发对此做出解释，并做出免除费用，对于未经客户确认信用卡予以消除。”

卡还未激活，却被要求缴年费，这样的情况自然激起了上述投诉者的愤怒。这样的现象也不是广发银行独有，可以说这在大多数银行中屡见不鲜，究其原因，主要是银行粗放式的业务扩张以及“跑马圈地”式的营销模式。

“现如今，不少银行的信用卡销售方式都是外包式，这样可以节省银行的人力物力，如此一来就有很严重的问题，即外包销售人员单方面为了冲业绩，规避办卡风险，在收取年费、利息等方面也并未对开卡客户做详尽的解释，同时不负责任地任意开卡，使得持卡客户遭受损失。”分析人士指出。

除此之外，广发卡开卡阶段出现的其他意外情况也引起不少持卡者的反感。例如广发卡办卡人员为了“冲业绩”，在持卡人办理信用卡后会电话对方以送积分为名，要求对方推销信用卡，使得持卡者不胜其烦。或是持卡者会收到其他银行信用卡销售人员的电话推销，这是各家银行销售人员出于“冲业绩”的冲动，互相交换客户信息的结果。

创新落后 支付额度缺乏竞争力

广发卡曾经是一名勇敢的先行者。1995年，广发银行率先发行了第一张符合国际标准的信用卡，此后又相继推出国内第一张女性卡、第一张白金卡、第一张港币卡、

第一张奥运主题信用卡等，这多个“第一”为中国信用卡行业积累了宝贵的经验，有力地推动了行业的发展。

不可否认的是，在如今信用卡日益追求客户的精细划分的环境下，广发也获得过相应的成果，例如广发在对商旅类市场二度细分基础上采取发行联名卡的方式来实现产品创新，推出了整合金融与通信功能的广发联通联名卡，与东方航空联手针对“商旅新贵”发行的广发东航钛金卡等。此外，广发卡在高端产品线上也做出了创新，经过细分的高端客群和细分服务需求，推出了广发高尔夫白金卡、广发商旅白金卡、广发车主白金卡等，在行业内首次全面细分高端市场的创新举措。近日，广发还推出了淘宝联名卡。

尽管如此，与同行相比，广发创新的速度还是稍显落后。目前在发行的信用卡种类中，广发银行可申请约18款的信用卡，而招行有121款、兴业银行有42款、中信银行有35款、上海银行有33款、民生银行有24款，广发信用卡推陈出新的速度有点跟不上。

另外，作为未来银行卡的竞争要点之一的卡均消费，广发银行同样也缺乏竞争力。目前平均透支额建行最高，为1983元，民生、中信、浦发平均透支额分别达到1800元、1670元和1645元，广发银行是1593元。