

来源：中国科技投资

近日，多名交通银行（601328.SH）信用卡用户向记者表示，此前接到自称交通银行信用卡中心客服人员电话，称开通信用卡分期业务，手续费低至3%左右，且分期业务有助于提高其信用卡额度，然而，用户表示在开通后并未享有上述优惠。此外，记者发现，交通银行信用卡分期仍以手续费的形式计息，不符合监管近期发文要求。

数据显示，2022年第二季度，交通银行信用卡投诉量居国有大型商业银行之首，为3404件；此外，银行信用卡不良率为2.66%，较年初上涨0.46个百分点。分析人士表示，其原因或与环境因素及此前银行信用卡粗放式发展有关。

计息方式仍以手续费形式

“由于您信用较好，特意给到您权限，可享受我行信用卡分期优惠服务——‘好享贷’”，近日，多位用户向记者表示，其此前接到交通银行推销信用卡分期业务的营销电话，而开通后，有用户并未享受到分期优惠。

交通银行信用卡用户张云（化名）向《中国科技投资》记者描述道，其于2017年收到交通银行信用卡中心电话，彼时客服表示“好享贷”业务不收取利息，仅收取极低的分期手续费，“手续费只有三点几”，并且，客服人员表示使用“好享贷”后可提高用户信用卡额度。随后，张云开通“好享贷”。不过，张云表示，自2017年至今，其信用卡额度并未发生过改变，均为2万元。

用户周奇（化名）亦表示，交通银行客服人员于2019年9月向其推荐“好享贷”业务时称，开通此业务有助于提高信用卡额度，且分期手续费并不高。随后，周奇开通该业务，并将分期起始金额设定为1500元。然而，周奇此后信用卡额度亦未改变。

此外，张云还发现，“好享贷”手续费并不低，且分期利息以手续费形式收取或违规。以其中一笔消费为例，2017年12月，其购买一批建筑材料，消费5万元，分24期还款，每期本金为2083.33元，分期手续费为180元，综合年化利率为8.1%。

另据用户陈红（化名）提供的资料显示，其于2022年7月28日使用信用卡消费6310元，该笔账单被分为6期还款，还款明细显示，陈红每期需还款1102.14元，其中1051.66元为本金，分期手续费则为50.48元，综合年化利率高达16.3%。

因此，根据上述用户投诉的内容，除疑似以低息、提额向用户宣传信用卡分期业务外，交通银行分期计息形式亦与监管要求不符。

2022年7月7日，央行、银保监会发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》（以下简称《通知》），其中规定，银行向客户展示分期业务收取的资金使用成本时，应当统一采用利息形式，并明确相应的计息规则，不得采用手续费等形式。

早在去年2月，财政部、国资委、银保监会、证监会等四部委联合发布了《关于严格执行企业会计准则切实加强企业2020年年报工作的通知》，其中要求，银行从事信用卡分期还款等业务形成的金融资产，不得将其按实际利率法计算的利息收入计入“手续费及佣金收入”科目或在利润表中的“手续费及佣金收入”项目列示，即业内俗称的“费改息”。

值得注意的是，陈红申请使用“好享贷”已在《通知》下发之后，但是分期详情仍显示偿还手续费。信用卡资深研究人士董峥向《中国科技投资》记者分析道，信用卡分期业务之所以出现手续费，主要是银行中间业务需要，“因为作为手续费，不用考虑借贷资金风险性，出借资金的同时收取相应手续费，不论本金是否有风险，手续费都将成为收入；而纳入利息收入，银行需考虑借贷资金风险，若出现风险，其本金和利息都难以收回”。

董峥补充道，今年以来，银行陆续将银行信用卡分期手续费更改为分期利息，此后，银行对外宣传及营销应以“分期利息”这一名称来展示该费用。针对银行营销信用卡分期存在的隐患，董峥提示，银行应避免过度营销，且应根据客户自身情况，按需营销。

信用卡投诉频繁、不良率偏高

数据显示，今年二季度，交通银行信用卡投诉量居国有大型商业银行之首。银保监会消费者权益保护局发布的《关于2022年第二季度银行业消费投诉情况的通报》指出，国有大型商业银行投诉量的中位数为3073.5件，交通银行信用卡投诉量为4017件，位列国有大型商业银行首位；其中，交通银行信用卡业务投诉量亦位列国有大型商业银行之首，为3404件，占银行投诉总量的84.7%，而国有大型银行信用卡业务投诉量的中位数为1579.5件。

此外，半年报数据显示，2022年6月末，交通银行信用卡不良率为2.66%，高于其他已公布数据的国有大型商业银行，且较上年末增长0.46个百分点。同时期，工商银行（601398.SH）、邮储银行（601658.SH）、建设银行（601939.SH）、农业银行（601288.SH）信用卡不良率分别为2.24%、1.82%、1.44%、1.24%，较年初分别上涨0.34、0.16、0.11、0.25个百分点，中国银行（601988.SH）暂未公布该数据。

针对银行信用卡不良率上涨问题，董峥表示，目前银行信用卡不良率上涨为普遍情况，其原因分为两方面，一是受大环境因素影响，二是与银行此前粗放式发展信用卡业务有关。

对此，银行可采取一些措施控制风险，董峥进一步补充道，“银行需提高其信用卡风险控制能力，如避免信用卡用户‘额度膨胀’；同时银行应注意用户信用卡多头授信问题”。

针对交通银行信用卡投诉等相关问题，记者致函该行，截至发稿，未获回复。（作者：张婷杨永洁来源：中国科技投资）