

新快报讯 记者杨依泓报道 7月28日，中国银保监会消费者权益保护局发布《关于2022年第一季度银行业消费投诉情况的通报》（下称《通报》）。其中，银行业消费投诉中涉及信用卡业务投诉37954件，占投诉总量的50.0%。针对信用卡投诉中的营销宣传不规范等问题，银保监会和央行7月发布信用卡新规，要求以明显的方式向客户展示最高年化利率水平等。

《通报》指出，2022年第一季度，在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉10097件，占国有大型商业银行投诉总量的50.0%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉23429件，占股份制商业银行投诉总量的79.7%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉217件，占外资法人银行投诉总量的62.9%。交通银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行第一。兴业银行、浦发银行、招商银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三位。东亚银行的信用卡业务投诉量位列外资法人银行第一。

记者了解到，去年信用卡投诉主要集中在营销宣传不规范、投诉不畅、不当采集客户信息、不当催收等方面。今年7月7日，中国银保监会、中国人民银行发布相关通知，要求不得以发卡量、客户数量等作为单一或主要考核指标，长期睡眠信用卡数量占比不得超过20%；要以明显的方式向客户展示最高年化利率水平等。

统计数据显示，截至2021年年末，全国信用卡和借贷合一卡存量达到8亿张，人均持卡量达到0.57张。信用卡新规发布后，近期各大银行纷纷加强对信用卡业务的整顿工作。

7月13日，光大银行信用卡中心发布通知称，将陆续对客户名下长期不交易卡片暂停用卡服务。7月18日，建设银行信用卡中心发布公告称，信用卡资金不得用于购房、投资、生产经营等非消费领域。新快报记者留意到，早在去年初，建行就曾表示其信用卡不得在境内房地产类商户和房产税费类商户等进行交易。

信用卡行业资深人士董峥在接受新快报记者采访时表示：“严监管是为了整治信用卡市场乱象，促进信用卡健康发展，回归到‘小额消费信贷工具’的本质上来。”董峥认为，信用卡市场“跑马圈地”已成为过去，如今是“存量时代”，将转向精细化运作。