

信用卡管理乱象：本金 27 元逾期罚息 800 多

■ 吴广德 吴绵强 报道

“这家银行因为我信用卡忘记还款一个星期就给我弄了不良信用记录!”

因为出差,没有及时收到银行邮寄的账单,在没有获得短信、电话等其他提醒的情况下,魏蓉没有及时还款,即被银行列入了“不良信用记录”中,也就是俗称的“黑名单”。

进了黑名单后,该家才发短信通知她“已经记为不良”。此后,她无法办理各类贷款等业务,而且按规定这一记录要保留5年才能消除。

产生不良记录无疑将对用户日后造成严重影响,但银行为什么事后才发短信告知客户,而不是事前提醒呢?对此,该银行客服人员的解释是,“客户只有开通短信还款提醒功能,银行才会发送还款短信的。”

事实上,经过记者调查发现,很多银行信用卡客户,一旦没有及时还款,不仅可能会被列入“黑名单”中,而导致产生不良信用记录,而且也有可能面临巨额的罚息。

4月份,家住上海的刘哲通过一家银行信用卡消费了33833.42元。但由于在5月19日一最后还款日前,在未得到任何提醒的情况下,而没有将剩下的27元本金还清,结果该行按照全额本金每天万分之五的利息,对其扣了8229元的利息。

为何银行信用卡市场经过多年的培育,依然会出现此类问题?

客服解释矛盾 系统管理混乱

5月27日,刘哲收到交行信用卡中心于5月23日发来了2014年5月份的电子账单,账单的“消费、取现及其他费用明细”中,有一项为“本期利息”的金额为8229元人民币。

4月23日,银行的电子账单显示,刘哲该月消费额为33833.42元,到期还款日为2014年5月16日。“有一次我去日本旅游回来刚好过了最后还款日,发现忘记还信用卡了,于是致电银行信用卡客户中心,他们说只要在19日还了都不算违约,也就是说实际最后还款日期为19日。”刘哲说。

刘哲的信用卡还款日期有3日的延后期,实际上和“容时服务”有关。按《中国银行卡行业自律公约》规定:银行为持卡人提供“容时服务”,应为持卡人提供一定期限的还款宽限期服务,还款宽限期自到期还款日起至少3天;持卡人在还款宽限期内还款时,应当视同持卡人按时还款。

5月27日下午,刘哲打电话到银行咨询客服。“客服告诉我最后还款日期是5月19日,由于我的最后一笔8000多的费用虽然在19日由招商银行转账却在20日才到账,所以导致这8000多的金额会从账单第一笔刷卡时间起算利息每天万分之五。”

不过,刘哲算了一下账目:即使8000多元本金没有还上,利息应该是200元左



右,与账单上800多元的利息明显对不上。

5月28日上午,刘哲再次致电银行寻求800多元利息的真正原因。在陈述质疑后,“这次的客服人员说,利息产生的原因不是因为晚到账一天,而是由于我没有还清全部费用。账单总金额为33833.42元,我还款额为33805.95元,所以还少了27元。只要没有全部还清欠款,就要按照整个账单金额3万多元从刷卡第一天起按万分之五算利息。所以这8229元的利息是因为有27元没有还清”。

客服前后两次矛盾的说法让刘哲感到很迷惑,他认为“客服的前后说法矛盾,体现了信用卡系统管理上的混乱”。

提醒总迟到 客户莫名进“黑名单”

“忘记还款一个星期就给我弄了不良信用记录”据魏蓉介绍,她的信用卡是2012年办的,当时想着工作固定,就每月把账单邮寄至单位。几个月前,她出差了,当月账单寄过来后,她没有收到,那时也没在意,就在当月还款日一周后,魏收到了银行发来的短信通知,大致意思是“您有一笔上月的欠款没有还,已经记为不良”。

银行回复魏蓉称,这是银行的规定,这一不良信用记录没办法消除,只能等5年时间自动消除。

除魏蓉外,武汉的郭女士也是这类问题的“受害者”。据郭介绍,去年她父母用的信用卡刷了6000元,后来他们忘记还了,郭女士的手机也未收到短信还款通知,结果就酿成了不良信用记录。“打电话过去问,银行客服却推脱说是因为我没开通‘短信提醒’功能。”对于银行的解释,郭女士很不满意。

让人最疑惑的是,怎么在过了还款日后,银行还不发短信或打电话提醒客户还款,直到用户被加入黑名单?

对此,一家银行信用卡客服人员表示:“客户只有开通短信还款提醒功能,银行才会发送还款短信的。信用卡这块靠的就是‘先信用,后还款’,信用卡消费每个月是要还

款的,不是说按照是否收到短信来决定。所以,客户开通短信提醒后,如果是银行方导致短信没有及时发送给客户,相关的责任将由银行方来承担。”

容差容时服务 各银行标准不一

事实上,被写进了“黑名单”只会是在日后办业务的时候才会被用户察觉,但全额罚息却会引起用户最为直接的感觉,因此相对黑名单,当下全额罚息的问题更为受外界诟病。

江苏省宿迁市宿豫区人民法院胡发富在中国法院网撰文《浅谈信用卡全额罚息问题》称,信用卡全额罚息是不合法不合理的,有关部门应深刻分析原因并采取多举措予以治理。

在市场长久的非议之后,去年7月1日起正式实施的《中国银行卡行业自律公约》,倡导各信用卡发卡行建立信用卡还款“容差服务和容时服务”。

但是,在实际的执行过程中各家银行也并不一致,其中农业银行信用卡中心在容差服务上的额度远远高于10元。

7月22日,农行信用卡客服告诉记者,该行容差还款金额为,在保证信用卡账单的最低还款要求后,未还款部分金额小于或等于账单金额的10%,普卡的最高限额为不超过100元,而金卡则为不超过200元,这种情况都可视同正常还款,不会罚息而滚入下期账单。

而交通银行信用卡客服告诉记者,交通银行的容时服务为3天,并要求要在当日晚间9点前,否则有可能会造成延期从而被当做还款不成功,进而被罚息。“在容差服务上,我们只要未还款金额小于或等于10元,则均被当做正常还款,否则就要进行罚息。”

进不进“黑名单” 银行说了算?

事实上,不仅“容差服务和容时服务”

各个银行标准不一,而且是否要进“黑名单”,商业银行有非常大的“自裁权”。

记者调查发现,各大银行之间对于逾期还款而被列为不良信用记录的“标准”大体一致,基本是每个月的还款数目不足账单最低还款额,就会有逾期记录,该记录可能最终被读出来认定为“不良”。

一家银行客服人员也向记者表示,如果下期账单日没有还够最小还款额或还款没有入账,就会影响信用记录,并且都承认了,“即使欠了一分钱,只要逾期不还,都有可能被记下不良信用记录。”

人民银行征信管理中心客服人员介绍,各银行上报逾期记录的标准可能不一样,晚还款的逾期记录,是要从偿还逾期欠款后保存5年,5年之后系统会自动删除。同时人行称没有“黑名单”,俗称的“黑名单”可能是办理信贷业务的银行,在结合客户现在的信用报告和业务流程来做综合判断,每家银行都有自己的审批标准,“人行没有黑名单,也不会对客户的信用记录做任何评价,只会客观记录客户的信贷信息。”

据了解,个人征信系统是人民银行组织商业银行建设的全国统一的个人信用信息共享平台。公开资料显示,截至2013年12月底,个人征信系统收录自然人数约8.39亿人,其中3.21亿人有信贷记录。人民银行征信中心是建立“信用档案”,并为各商业银行提供个人信用信息的专门机构。

银行系统业内人士介绍,在每一张信用卡发放之后,各商业银行每月都要按照央行规定的格式,把借款人的还款记录,提交给其个人征信系统,并在此基础上形成个人信用报告。

同时,人行征信管理中心客服表示,人民银行的系统与各银行之间的系统对应,部分银行可能是系统自动上报,但一般情况下,各银行都是一个月上报一次,上报过来之后,一至两个月,系统会自动更新到客户的个人信用报告上。

“一般的情况下,如对于在还款日期内未按时还款的客户,他们都会迅速上报。”一名人民银行内部人士透露,人行只是负责数据的出具和加载,各个银行怎么报他们就怎么记录,“这相当于是否有这个不良信用记录是各大银行说了算。”

然而,如果客户对于不是自身原因造成的逾期记录,人民银行称可上报到异议申请,通过两种方式解决。“直接提交给业务发生行,他们会进行内部核查,核查数据是否有误,有误就会修改,修改后再上报至人民银行征信中心,我们一到两个月更新到系统上。”

另一种方式是,客户带上身份证原件和复印件,去当地的人民银行柜台提交异议,人民银行会将该异议转交给业务发生行,他们内部会进行核查和处理。然而,具体这个信用记录是否可以更改,也是由商业银行核查后他们来决定的,修改权限在各家业务发生行。

《变4》引多起广告植入商纠纷

■ 胡笑红 报道

电影《变形金刚》的“火热”票房让国产品牌“一掷千金”只为银幕上露一下脸,然而当《变形金刚4》上映后,有些品牌商觉得这钱花得不值了。继重庆武隆景区不满意植入效果后,周黑鸭和广告代理方也因植入问题掀起风波。

不满植入效果发律师函

“我们对于电影展现结果失望。只有一幕,而且镜头很快,很多观众没有看到。”湖北周黑鸭食品有限公司副总经理郝立晓日前向记者表示,此次与《变4》合作的结果与双方的合同约定有出入,公司已于近日给负责《变4》周黑鸭广告植入的中间代理商北京瑞格传播公司发去了律师函,“我们也收到瑞格的回复,但是该回复不是很明确,我们并不满意”。

值得关注的是,就在近日,有网友爆料称,其实周黑鸭与《变4》的合作根本没谈成,对此,郝立晓昨天表示,这完全是谣言。

“我们为此次合作投入的金额非常大”,郝立晓表示,希望代理方能有更清楚的态度,能够合理合法地解决问题。不过,对于具体投入金额,郝立晓以合同保密条款约定为由没有透露。

代理方称少付费少呈现

对于周黑鸭发送律师函的行为,瑞格相关负责人近日接受记者采访时,引用瑞格传播董事长赫连剑茹的话回应:“瑞格传播是按照国际惯例运作好莱坞相关项目的,客户按照影片呈现的结果付费,多呈现多付费,少呈现少付费,合同约定也是如此。”言下之意,周黑鸭在《变4》中的实际呈现与其支付的金额是相匹配的。

瑞格相关负责人还告诉记者,6月27日公司还邀请媒体观看了《变4》的首映,有媒体采访问及周黑鸭对此次的合作是否满意时,郝立晓当时还称:“我们是在合适的时间与合适的人恋爱上了。”对于周黑鸭发律师函的举动,瑞格上述负责人表示很不解,她表示:这或许是合作企业出于综合利益的考量,瑞格不多做评价,也不指责,希望在商言商。

电影已引起多起法律纠纷

其实,中国品牌将矛头指向《变4》的广告植入代理商并非周黑鸭一家,就在近日,有消息称,重庆武隆景区将起诉北京1905网络科技有限公司(电影网)以及美国派拉蒙影业。

据悉,重庆武隆景区本月初曾在北京召开发布会称:“我们在合同中写明了影片中要展示‘中国·武隆’,但影片上映后发现并没有。”据重庆武隆方面介绍,代理此次广告植入的1905公司未按合同履行,损害了他们的知情权。

另据了解,第三方原告公司更是在《变4》上映前,第二北京代理古氏庭。尽管有消息称双方在上映当日达成了和解,但是据了解,引发双方纠纷的原因是,代理商与古氏庭、制片方分别签署了两份协议,两份协议在合作费用及合作内容等约定上,存在巨大差异。

观点 周黑鸭有自我炒作嫌疑

“像周黑鸭、重庆武隆事件都有一定的炒作嫌疑”,北京之起未来营销咨询集团董事长李之起认为,因为他们的举动一方面可能会挽回点损失,而且主动宣传下,也可以让植入效应能够得到持续曝光并获得放大化的效应。

“现在在影视作品中进行品牌植入宣传的确受到不少企业的青睐”,李之起表示,影视作品,以非常自然的方式让观众加深企业品牌的印象,确实比广告效果要好得多,这种手段也没问题。但是如果企业没办法和制片方很好地沟通,而是通过中介操仲,就难免出现服务质量达不到预期的效果。

分析 品牌植入最大赢家是谁?

据不完全统计,此次植入《变4》的中国品牌超过10家,如此多的企业热衷于植入广告,让第三方的广告代理商赚头不少。据悉,这些广告代理商会与好莱坞制片方商定佣金总额的分成比例,普遍在三至四成。同时由于中国品牌在植入过程中不能与美国制片方取得联系,因此给代理商创造了获得丰厚“灰色收入”的机会。

由于获利不菲,这些轻资产的营销公司甚至还获得投资人的青睐。成立于2010年底的北京瑞格相关负责人向记者确认,公司获得了深圳厚德前海基金的A轮融资,融资后公司估值4亿元,并已设定了2017年前上市的目标。



信用卡 282 亿坏账：不是消费的错

■ 董希淼 报道

信用卡迅猛发展相对应的,是其业务风险也在快速累积。

央行数据显示,截至2013年底全国信用卡累计发卡39亿张,较上年增长18%。这意味着,全国人均拥有信用卡0.3张,相当于每个家庭至少拥有一张信用卡。可与此同时,坏账也不断增加。央行数据显示:到2014年3月底,信用卡逾期欠款则增加到282亿元,同比增加66%。而在已公布信用卡不良率的9家上市银行中,兴业银行不良率最高达1.82%,比上年足足翻了一番。

信用卡功能偏离

“一半是海水,一半是火焰”;我国信用卡发卡量突飞猛进的同时,殊不知风险也逐渐显露。这其中的重要原因有多方面的:从外部环境看,我国信用体系建设相对滞后,而信用卡业务对信用环境依赖较多,先天就存在着风险隐患:从市场竞争看,各家在信用卡市场不断攻城略地,竞争趋于白热化,客户群向中低端延伸,风险随之扩散:从发展方向看,信用卡业务从最初重支付结算转向重资产业务,信用风险自然上升:从内部管理看,虽然信用卡业务快速发展,但商业银行资源投入仍然不足,发展与管理存在某些脱节情况。

不过最为主要的原因是:各家银行在

一味追求发卡数量的过程中,导致信用卡偏离了单纯用于支付的功能。

最早的信用卡起源于1915年的美国百货商店和餐饮业。当时那些商店为招揽生意,在一定范围内发给顾客信用筹码,凭筹码顾客可以在那些商店及其分号赊购商品、约期付款,这就是信用卡的雏形。在我国,1985年6月中国银行发行了国内第一张信用卡——中银卡,但真正意义上的信用卡则出现于上世纪九十年代末,到现在不过十多年的发展历史。

要知道,信用卡最初的使命在于支付结算,现在仍然是一种国际范围内被广泛使用的支付手段与结算工具。同时,信用卡具有一定的信用额度,可以先消费、后还款,这也是其区别于其他银行卡的最重要特征。

但基于信用卡自身额度的透支消费,免息期结束之后一般需要一次性还款,否则需要支付高达18%左右的利息,这既不方便客户进行各种消费,也不利于银行做大信用卡资产规模。所以,近几年来银行推出了形形色色的各类分期付款业务。一种是仍然基于信用卡原有额度消费的分期付款,解决客户在透支免息期到期之后一次性还款的压力;另一种是在原有额度之外,授予客户一个专用额度,解决原有额度较小、消费能力不足问题。同时,专用额度一般用于大件商品的消费分期,如购车分期、装修分期、额度分期等。有些银行还允许专用额度直接提取部分现金,用于不指定用途的消费。

坏账谁之过?

其实,上述的分期付款业务,虽然层出不穷,但仍然限于消费信贷领域。由于针对的均是个人客户,金额小、笔数多。基于大数法则,风险相对较小。而近来出现的一个值得关注的现象是,很多商业银行特别是中小银行,将信用卡客户群体扩大到小商户、小企业,将信用额度用于生产经营性贷款,甚至将信用卡等同于小额贷款卡,并视之为重要的业务创新,作为服务小微企业的重要手段。

这其中,有两种情形。一是针对小商户、小企业主群体发行专属信用卡。如建设银行2008年曾向民营、私营中小企业所有者推出“创富精英卡”,信用额度相对较高,最高可达20万,并直接配套分期额度,且一半额度可一次性预借现金。另一种是在信用卡基础上加载经营性贷款的功能,将经营性贷款额度用于生产经营或者,直接阉割支付结算和日常消费功能,将信用卡完全作为小额贷款卡。如杭州银行推出的“臻信卡”,面向个体工商户、私营企业主发放,主要解决生产经营中的短期资金需求,最高额度为100万。

建行的“创富精英卡”,本质上还是属于普通信用卡,只不过主要面向特定的客户群体。而像杭州银行的“臻信卡”,针对的是个体工商户经营资金周转,已经超出普通信用卡的范畴。中小商业银行对此类信用卡普遍采取了保证、抵押等担保措施,一般也将其客户准入、额度授信、贷后管理等工作,纳入

小微企业贷款而不是信用卡业务的流程管理。但很多时候,小企业主生产经营活动与生活消费活动往往难以区分,风险蔓延也难以区隔。随着近年来国内经济下行,小企业经营遭遇困难,此类信用卡出现大量逾期甚至呆账、坏账现象。

此外,以虚假消费等行为从信用卡套取现金的非法“套现”行为,近几年来也愈演愈烈。这也是信用卡逾期率、不良率大增的重要原因。

其实,在国外一些国家如美国,曾有不少商业银行和信用卡公司发行过小商业信用卡,用于小企业主的经营资金需求。小型企业借助信用卡融资,在美国一度成为一种潮流。2008年次贷危机之后,美国信用卡也发生了一场危机。危机之后,美国大大收紧了信用卡发卡和授信政策。尽管我国信用卡逾期率和不良率目前仍然不算高,但近年来快速放大的趋势应该要予以高度关注。这其中,需要对信用卡业务的发展方向进行重新反思。

信用卡是基于个人信用发行,基本功能是个人的支付结算和消费信贷,特点是小额、无担保、可循环。消费即“以个人和家庭生活需要为目的购买商品或接受服务”,不包括生产经营方面的行为。事实上,信用卡现在比较普遍用于经营性小额贷款,从生活消费领域“跨界”到生产经营领域。