

【摘要】2015年将是我国信用卡产业转型升级发展的关键之年，各发卡银行应适应「新常态」，进一步发挥信用卡对消费的促进和带动作用，以创新、开放、包容的心态实现跨界共赢合作，为经济发展做出更大贡献。

# 聚力共建信用卡快速发展“新常态”

吴惠涛

经过十多年的发展历程，我国信用卡产业发展渐入佳境，特别是在当下全面深化改革的历史关键时期，信用卡对拉动消费内需、促进经济增长的作用日益凸显，成为各家商业银行转型发展的一大亮点。

## 2014年信用卡行业发展主要特点

第一，快速发展仍是主基调。尽管面临经济下行和互联网金融冲击的双重考验，国内信用卡产业仍以良好的业绩实现快速增长。2014年，全国信用卡累计发卡4.55亿张，保持了当年新增6 000万张发卡速度；消费交易总额超过13万亿元，近3年平均增速超过50%；贷款余额达2.34万亿元，贷款总规模3年内连翻两番。作为行业领先者，建设银行发挥综合化经营优势，信用卡业务发展再创新高，2014年年底，建设银行龙卡信用卡发卡总量突破6 500万张，客

户总量超过5 400万户，实现三年翻番；并取得新增客户、新增发卡、新增商户、消费交易笔数、业务收入、资产质量等多项业绩同业第一，其中新增客户、新增发卡、资产质量更是同业第一“三连冠”。

第二，促进消费增长作用日益凸显。2014年，国家密集出台消费刺激政策，大力促进消费增长，全年最终消费对经济增长的贡献率达到51.2%，较上年提高了3个百分点。全国信用卡消费交易额占社会消费品零售总额比重达到49.6%，较上年提高了13个百分点；新增贷款5 000亿元，占新增个人消费信贷款的70%，信用卡已成为拉动消费增长的中坚力量。建设银行龙卡信用卡以特色的产品权益、良好的用卡环境、丰富的促销活动、强大的消费信贷产品，支持和促进消费增长。一是依托全系列龙卡全球支付信用卡“全币种、免兑换”权益优

作者为建设银行信用卡中心副总经理。

建设银行龙卡信用卡将互联网创新应用覆盖到客户生命周期的各个环节，以崭新的业务运营模式，打造高效、便捷的客户体验。

势，以及龙卡热购卡跨商圈特惠平台，打造极致优惠的用卡体验，其中全球支付卡当年总计为客户节约外汇兑换手续费1.4亿元。二是打造优质的用卡商户平台，先后推出平板点餐、电子签名、POS流量贷等新业务和新功能，为酒店、餐饮、百货等行业提供量身定制的收银解决方案，商户规模达到60万户，当年新增商户四行第一。三是开展丰富的“最惠”促销活动，开展“龙卡美食惠”和“玩转世界”两大优惠促销活动。其中，“龙卡美食惠”覆盖全国300多个城市、4 100余家知名特色餐饮商户，实现当年消费交易额超过1.6万亿元，消费交易笔数同业第一，龙卡信用卡成为客户使用最多的信用卡。四是打造引领行业的消费金融品牌，加快发展账单分期、益贷卡等回归信用卡本源的循环消费信贷产品，推出“车改汇”购车分期品牌，为超过2万客户提供购车金融服务，荣获中国汽车金融年会授予的“2014年最佳汽车信用卡品牌”大奖。

第三，互联网创新不断加快。伴随互联网金融对市场的加速渗透以及移动互联网的深入推广，互联网技术、思维和应用与传统信用卡产业快速融合，信用卡互联网化不仅为信用卡多元化发展开辟了

新蓝海，更使得整个市场迸发出前所未有的发展活力。建设银行龙卡信用卡将互联网创新应用覆盖到客户生命周期的各个环节，以崭新的业务运营模式，打造高效、便捷的客户体验。一是构建全覆盖的电子办卡渠道，实现手机、微信、PAD、二维码等9大电子办卡渠道全覆盖，推出即时发卡功能，成为国内最丰富的电子办卡平台，电子渠道新增发卡连续3年实现翻番增长。二是加快互联网支付创新，在业内首创推出龙卡电子支付钱包，实现跨境互联网消费“一键式支付”；研发推出移动客户端“掌上龙卡”APP，首批上线特惠商户近万家，覆盖上百个城市；电子支付交易额突破千亿元大关，同比增长57%，电子支付和境外消费同业领先。三是打造“智慧客服”平台，依托互联网科技和渠道创新，向更加高效、智能、低成本的服务模式转变，在电话高峰时段，实现人工电话量连续3个月同比下降，客户满意度、电话接通率、首呼解决率大幅提升，每百万张卡投诉量始终保持同业最低。

第四，行业应用大发展势在必行。为实现2015年全面推广芯片卡的计划目标，人民银行于2014年3次发文，将芯片卡公共服务领域应用范围拓宽到110个，

同时明确技术标准，禁止芯片卡降级交易，推动优化相关受理环境，为信用卡与其他行业合作开辟了广阔空间，信用卡进入了继支付结算、消费信贷之后又一个里程碑式的发展阶段。建设银行以IC信用卡行业应用为契机，加大在城市公交、ETC、信息管理、医疗卫生、市民卡等公共服务领域的推广应用力度，累计发卡超过1 880万张。

2014年，全国信用卡实现消费交易额13万亿元，占全国社会消费品零售总额的一半，信用卡已成为拉动消费增长的中坚力量。随着“一带一路”、长江经济带、京津冀协同发展等一系列重大改革发展战略的实施，信用卡将进一步发挥对各区域热点消费的带动作用，保持快速发展趋势。

### 信用卡行业机遇与挑战并存

第一，消费仍然是经济增长的主动力量。2014年中央经济工作会议明确要求通过创新供给激活需求，实施正确的消费政策，释放消费潜力，使消费继续在推动经济发展中发挥基础作用。据国家公布数据，2014年全国社会消费品零售总额26.2万亿元，同比增长12%，全年最终消费对经济增长的贡献率达到51.2%，较上年提高了3个百分点，拉动经济增长的主引擎作用进一步凸显。2014年，全国信用卡实现消费交易额13万亿元，占全国社会消费品零售总额的一半，信用卡已成为拉动消费增长的中坚力量。随着“一带一路”、

长江经济带、京津冀协同发展等一系列重大改革发展战略的实施，信用卡将进一步发挥对各区域热点消费的带动作用，保持快速发展趋势。

第二，信用卡行业发展空间巨大。我国人口众多，信用卡市场庞大，为信用卡产业提供了广阔的发展空间。尽管走过了10多年的发展历程，但我国信用卡人均持卡量仅为0.34张，其中最高的

北京、上海人均持卡量分别仅为1.70张和1.33张，与美国人均持卡量超过5张相比，无论是人均持卡量，还是卡均消费额和透支额，均处于低水平状态，远未达到普

及化发展的程度。据相关机构分析，我国信用卡行业增速会有所回落，但仍将保持平稳增长态势。从发展速度来看，近3年国内信用卡发卡量以平均每年超过5 000万张的速度快速增长，消费交易额年均增速超过50%，贷款总规模连翻两番。因此可以断定，目前国内信用卡正处于并将长期处于快速发展阶段，预计到2020年，全国信用卡发卡量将超过8亿张，消费交易额超过30万亿元，贷款余额超过5万亿元，信用卡行业发展空间巨大。

第三，消费金融需求日趋多元化。随着居民收入不断增长、社会征信体系日益

完善、以及互联网科技的高速发展，催生了越来越多样化、个性化的消费金融需求，消费金融市场

竞争愈演愈烈，竞争主体发展日趋多元化。除了各大发卡银行外，消费金融公司试点已由4家扩大至20家，电商系消费信贷产品层出不穷，以消费金融和小微金融为主业的民营银行开始正式对外营业，主打消费信贷的P2P平台达到269家，消费金融市场正迸发出前所未有的新活力，市场空间将快速放大，为信用卡发展带来新机遇。

第四，信用卡互联网化为创新发展打开空间。在当前日新月异的互联网金融演变进程中，支付技术的革新是发展基础和主线，无论支付宝、微信支付等互联网支付如何创新，都离不开银行的结算账户。支付清算协会调查显示，2014年移动支付中，信用卡交易占比高达93.4%。各发卡机构需运用互联网思维，以开放的心态与互联网企业开展共赢合作，就能在信用卡的互联网创新发展中占据主动，赢得新的发展机遇。

第五，经济下行风险带来巨大挑战。当前经济增长持续放缓，宏观形势依旧复杂多变，区域性的金融和产业危机时有发生，产能过剩行业不良贷款向信用卡转移的风险仍要高度警惕，特别是信用风险、欺诈风险的防控压力很

当前经济增长持续放缓，宏观形势依旧复杂多变，区域性的金融和产业危机时有发生，产能过剩行业不良贷款向信用卡转移的风险仍要高度警惕，特别是信用风险、欺诈风险的防控压力很大，坚守风险底线仍是各发卡机构的重中之重。

大，坚守风险底线仍是各发卡机构的重中之重。

## 信用卡产业未来展望

随着以消费拉动内需的经济增长转型持续深化，居民信用消费习惯日益成熟，移动互联网等技术变革进一步加快，信用卡产业在未来较长一段时期内仍将继续保持快速发展势头。各商业银行应牢牢抓住信用卡产业多重机遇叠加的黄金发展阶段，加强信用卡产业与新技术、新思维的结合应用，推动信用卡产业实现新跨越。

第一，积极发挥信用卡对消费增长的助推作用。要积极响应国家促进消费增长的各项政策，准确把握市场消费热点，开展多层次的优惠促销活动，提供快速、灵活、安全的消费支付和信贷服务，满足消费者个性化、多元化消费需求，让客户享受到实实在在的便利优惠，将居民的消费倾向转化成实际购买力，进一步助推消费经济发展，服务好国家拉动消费、促进经济增长的大局。

第二，持续扩大信用卡对民生消费的支持力度。要抓住农村居民和新型城镇居民由简单的生产生活需求向扩大再生产、

2015年将是我国信用卡产业转型升级发展的关键之年，各发卡银行应适应“新常态”，进一步发挥信用卡对消费的促进和带动作用，以创新、开放、包容的心态实现跨界共赢合作，为经济发展做出更大贡献。

高层次消费需求转变的契机，研发推出更多的支付结算和消费信贷信用卡产品，覆盖到更多“长尾”客户。要关注各类民生消费热点，充分发挥IC信用卡的信息管理功能和快捷支付优势，实现用一张卡即能满足居民日常消费与交通、医疗、社保、便民缴费等多个领域的支付需求，推动信用卡覆盖更多客户群体，惠及更多民生消费需求。要针对居民日益增长的境外消费需求，大力发展跨境信用卡支付业务，为居民出国旅游、商务出行、海外留学、海淘购物等消费需求提供服务，支持国人“走出去”。

第三，强化创新驱动促进信用卡产业转型升级。要抓住互联网发展的快速变革，与信用卡账户和商户优势相结合，在城市公交、出租车、生活缴费等使用广泛的支付场景上，打造线上线下一体化的支付生态圈，大力发展安全便捷的移动支付服务，提升电子移动支付交易占比，降低社会交易成本，提高资金流动效率，促进商业发展。

第四，主动平衡风险收益确保信用卡产业健康发展。在银行业资金成本和信用风险不断攀升的背景下，大数据征信应用

日益广泛，综合平衡信用卡客户的风险和收益，通过差别定价扩大信用卡收益已是大势所趋。要进一步加强数据信息资源的积累、挖掘和运用，通过互联网渠道获取客户全面的社会生活信息，扩充个人客户征信数据库，与银行自有数据资源充分整合，对客户进行全方位识别和评价，为提升经营成效、促进信用卡产业健康发展提供有力的决策支持。

2015年将是我国信用卡产业转型升级发展的关键之年，各发卡银行应适应“新常态”，进一步发挥信用卡对消费的促进和带动作用，以创新、开放、包容的心态实现跨界共赢合作，为经济发展做出更大贡献。■