

近期，有读者向周观反映，所持招商银行信用卡因疫情原因久未使用，却被“悄然”扣年费，若非发现及时，300元的年费账单很可能会逾期，进而可能影响征信。实际上，疫情期间类似的情况不少，有的可能发现及时，有的拖太久成了一笔跟银行客服掰扯不清的糊涂账。

表面上看，这是一件很小的纠纷，小到大家可能都已经司空见惯，小到连持卡人可能都懒得较真。

但，也正是对这种小事的“习以为常”引起了笔者的反思，是从什么时候开始，持卡人们都开始对这种“合规但不合理”的“小事”习以为常？

回顾信用卡飞速发展的黄金20年，拼权益、拼价格的“抢客”阶段已经不再是

如果连这些“小事”的解决全靠客户日常保持明察秋毫，那么“存量”的下半场，银行们主要在拼什么？

## “小事”背后，什么值得反思

事情经过是这样的：

读者A是原本是招行卡的老用户，但由于疫情影响，已经几个月没用卡了，近日却忽然收到一笔300元的账单，登陆APP查看后才发现是被扣了年费。但印象中，使用多年的卡从未被扣过年费，咨询招行客服才发现，原来所持卡片确实有“一年需刷满6次，否则就要收取年费”的规定。

对此，客服首先建议再消费两次（补够消费次数）可免除本次年费。而后，客服又表示，若因疫原因不方便用卡，本次收取的年费可全额返还。

于是，事情被快速解决了，300块年费免收。

从事情经过看，客服解释的条款没有问题，退费也被快速解决，但这都建立在消费者及时发现了问题的基础上。

试想，如果读者A没有及时看到账单，事情的发展方向可能就不一样了：

可能性一，没有及时发现账单，但开通了自动还款功能，300年费“悄然”扣了之后，也被“悄然”买单；

可能性二，既没有发现账单，也没有自动还款，万一拖到影响征信时才发现，就比较被动了。此时，即便是银行积极配合消费者去解决问题，消费者也需要较长时间成本等待征信记录恢复。

因此，事情本身或许虽小，但背后涉及的问题却值得反思：

很

多信

用卡的息

费问题，虽不能指

摘其违反了消费者的知情权，但为何

总在消费者知情权的边缘疯狂试探。

除了上述关于年费的案例，这类“边缘试探”行为其实屡见不鲜，比如信用卡分期费率、取现费率，在监管明确强调要对消费者明确标注“年化利率”之前，银行一直以“日息万分之五”、“一万块用一天只需要5块钱”等形式模糊消费者对真实利息的感知。

这不禁让人思考，如果不从这些与消费者利益息息相关、与用户体验直接挂钩的“小事”开始重视并改变，那么信用卡行业以“存量”竞争为主的下半场，到底该拼些什么呢？

## 不应止于权益战、价格战、业绩战

众所周知，信用卡在过去的20多年，在我国迎来了飞速发展的黄金期。在此期间，信用卡的种类迅速丰富，创意花样百出，不同类别的信用卡对应的权益更是五花八门，年费也有高有低。随着同业竞争加剧，权益战、价格战也曾“风起云涌”。

以权益比拼为例，不少曾获大批忠实用户追随的“神卡”，都曾数次调整过权益种类、年费价格、积分兑换比例等“暗战”，过程中有不少信用卡依然“神”，也有不少“走下神坛”。

比如，一度被封为高端权益经典代表的“浦发AE白”，就曾因2020年前后的权益大幅“缩水”而走下神坛。相比之下，“招行经典白”的权益标准、性价比一直控制得较为稳定，在同级别的信用卡类别中至今依然“能打”。

除此之外，近年来“价格战”更为明显的则是信用卡分期业务，分期优惠低至2至5折在业内已不是什么新鲜事。

聚焦于权益、价格的竞争固然是精耕“存量”用户的重要手段之一，不仅直接关系到信用卡的月活、卡活，更也直接关系到“中收”等“业绩战”的指标。

但是，消费者眼中衡量的信用卡业务优劣，也许与银行眼中的优劣标准不一样，不完全是业绩指标，而是更关乎“体验”。

随着大家的打法也都趋于“同质化”，消费者对不同银行、不同卡产品的差异化感知也越来越“疲”，除了强调“成绩单”，行业能否有更多“革自己命”的打法出现？能否有更多“以客户为中心”的实质回归？注意，不是喊口号，是有切实行动的那种回归。

近期，银保监会下发了《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》，降低息费负担，保护消费者权益

亦是其中重点内容。据媒体报道，银保监会

相关负责

人明确提及，通过

新规中的各类措施降低消费者息费负

担，

最重要的就是“希望信用卡业务回归到发展本源，成为面向普罗大众、使用成本低廉、使用方便的亲民金融服务”。

回看上述案例中，针对普通信用卡或级别较低的信用卡，在交易不活跃的情况下依然收取年费，虽合规但合理吗？疫情原因影响交易也不是一天两天了，银行能否有更为主动也更兼顾客户体验的处理方式，而不是要等到消费者“明察秋毫”才解决？又比如，此前一直强调的信用卡分期需明示年化利率等问题，如果没有监管的三令五申，行业也没有主动改进，相信这些在技术上都并不难实现，难的是真正“以客户为中心”的实质回归。

如果行业的佼佼者们都尚且如此，那么，信用卡“存量竞争”的下半场，主要应该拼些什么呢？