

2012 中国信用卡报告

網易 财经
money·163·com

2013.8

目 录

导语.....	1
第一篇 年报数据分析.....	1
第二篇 收费与服务大调查.....	4
第三篇 信用卡消费者调查.....	5

导语：

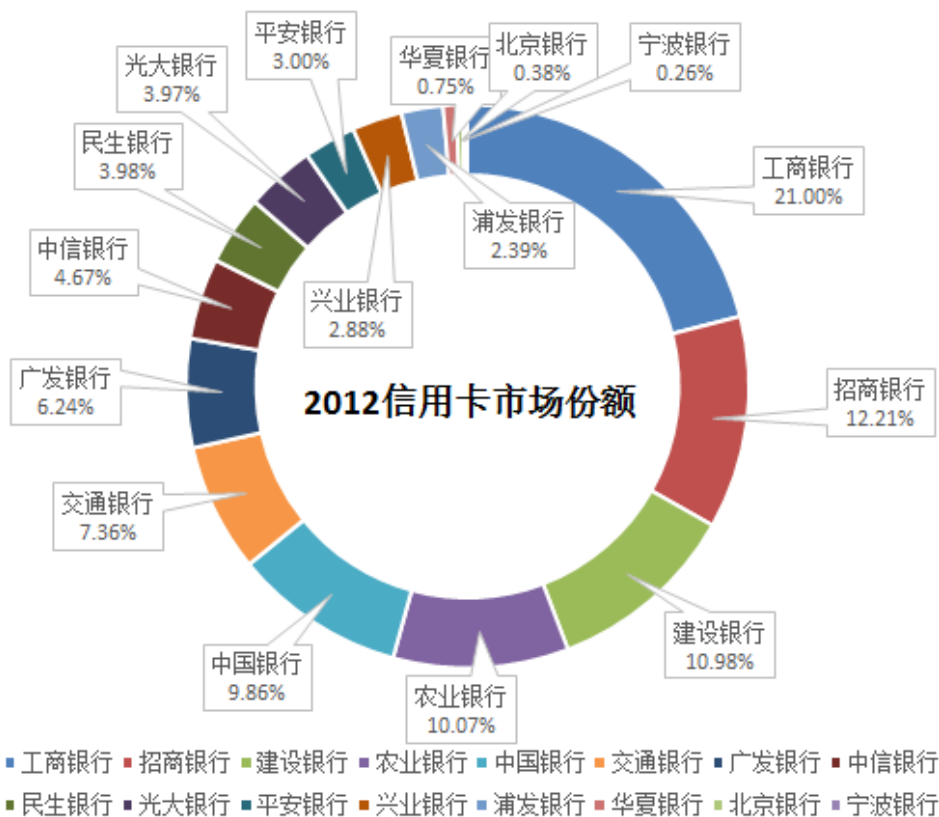
根据中国银行业协会银行卡专业委员会发布的《中国信用卡产业发展蓝皮书》，截至 2012 年底，中国信用卡新增发行量达 4600 万张，累计发行 3.3 亿张；全年信用卡交易金额达 10 万亿元，同比增长 31.6%，全国信用卡交易金额在社会消费品零售总额中的占比达到 48.26%。

这意味着中国人去年的消费中，有近半的交易是通过信用卡支付的。

继去年独家发布《2011 年中国信用卡报告》之后，网易财经今日再次独家发布《2012 年中国信用卡报告》，整理分析中国大型银行的信用卡业务数据以及消费者关心的收费与服务信息，并综合调查分析，揭示 2012-2013 年中国信用卡市场现状。

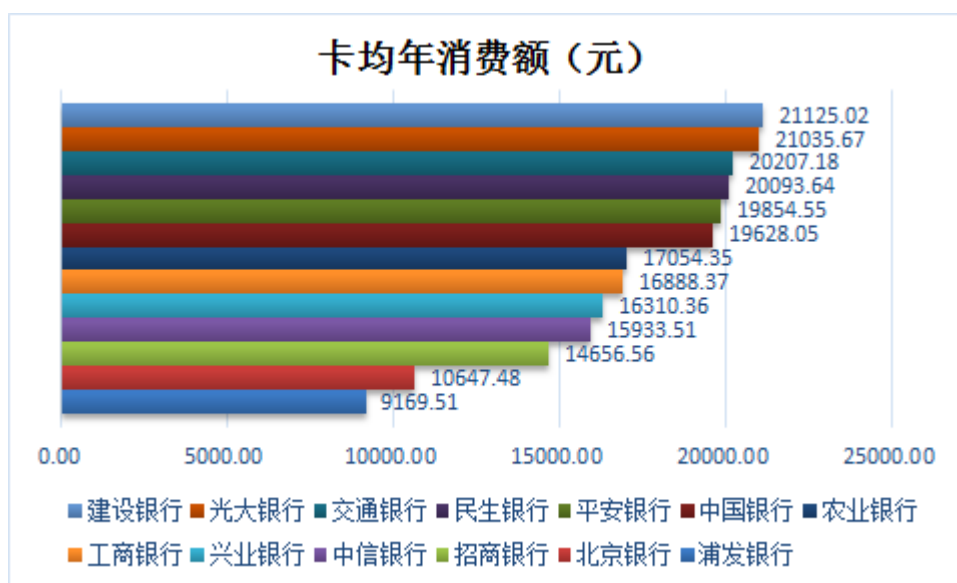
第一篇：年报数据分析

1、国有大行继续称霸市场



以各家银行的信用卡累计发卡量衡量，16 家大型银行 2012 年的市场排名基本与 2011 年一致，只有平安银行与兴业银行的排名发生互换：平安银行升至 11 名、兴业银行跌至 12 名。其他银行则都保持了原来的排名，工商银行（累计发卡量 7713 万张，市场占比 21%）、招商银行（累计发卡量 4484 万张，市场占比 12.21%）与建设银行（累计发卡量 4032 万张，市场占比 10.98%）继续占据市场前三位，第四至第六名分别是农业银行、中国银行、交通银行，除了招行这一股份行中的佼佼者，国有大行继续称霸信用卡市场。

2、客户消费能力排行：光大成黑马



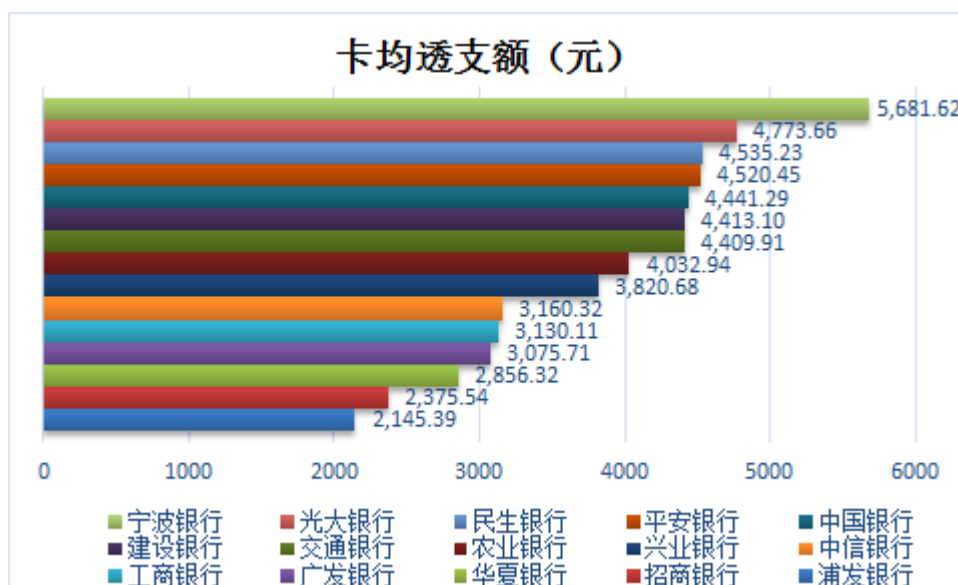
从公布信用卡消费额的 13 家银行数据来看，建设银行 2012 年以卡均年消费 21125.02 元再次问鼎卡均年消费额排行榜，光大银行以卡均年消费 21035.67 的数据成为黑马，从 2011 年的第 11 位飙升至第 2 位。

整体来看，2012 年 13 家银行平均卡均年消费额为 17123.40 元，较 2011 年的 13163.34 元增长了 30.08%，这也反映出，中国人去年使用信用卡消费的频率变得更高。

3、股份行用户透支更多

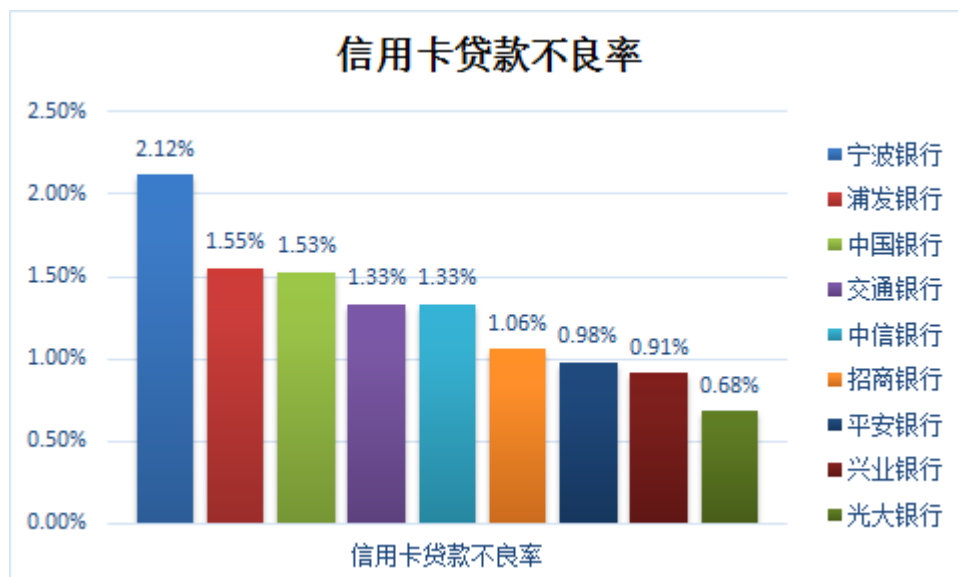
在信用卡消费额的大幅提高时，消费者信用卡透支的额度也进一步攀升。根据公布去年末信用卡贷款余额的 15 家银行数据，去年末，消费者卡均透支余额

为 3824.72 元，这较 2011 年的 2642.90 元增长了 44.72%。



在卡均透支额方面，股份行的排名在 2012 年超越了国有大行，排名前三的分别是宁波银行（5681.62 元）、光大银行（4773.66 元）、民生银行（4535.22 元）。而就在去年，国有大行还将第二到第五全部占据，今年最高的排名也才是中国银行的第五名（4441.29 元）。

4、宁波银行信用卡贷款不良率高达 2.12%



信用卡业务资产质量方面，9 家银行公布了 2012 年信用卡贷款的不良率，平均不良率为 1.28%，与去年持平，仍低于 2012 年中国银行业整体不良率 1.56%。宁波银行的信用卡贷款不良率高达 2.12%，则需要引起重视。此外，浦发银行、

中国银行、交通银行、中信银行的信用卡贷款不良率也都超过了 9 家银行的平均不良率。

第二篇：收费与服务大调查

和去年一样，网易财经今年继续调查统计了各大银行信用卡收费与服务情况，今年，网易财经统计了各行信用卡的年费、挂失换卡费、账单罚息以及从今年 7 月 1 日开始实施的“容差容时”规定情况

(元)	年费(人民币普通卡)	挂失总成本	罚息	容差	容时
工商银行	50	20	仅对未还部分计息	无	无
农业银行	80	50	全额罚息	10% 普卡最高100, 金卡最高200	2天
中国银行	100	40	全额罚息	1% 最低10元	3天
建设银行	80	50	全额罚息	10元	5天
交通银行	80	50+15=65	全额罚息	10元	3天
平安银行	100	60	全额罚息	10元	3天
兴业银行	80	50+20=70	全额罚息	10元	3天
民生银行	100	50	全额罚息	10元	3天
光大银行	80	50	全额罚息	100元	3天
浦发银行	180	40	全额罚息	10元	3天
华夏银行	100	50	全额罚息	10元	3天
招商银行	100	60	全额罚息	10元	3天
中信银行	100	40	全额罚息	10元	3天
北京银行	100	50	全额罚息	10元	3天
南京银行	100	20+20=40	全额罚息	100元	3天
宁波银行	40	40	全额罚息	10元	3天
广发银行	40	35+15=50	全额罚息	10元	3天

1、年费

网易财经今年对各大银行的人民币标准卡年费进行了统计，各行年费规则与去年相比，没有变化，最贵的是浦发银行的 180 元/卡/年，最低的是宁波银行与广发银行的 40 元/卡/年，有 8 家银行的年费标准都是 100 元/卡/年。

但由于各家银行对信用卡业务的大力推广以及此前多年来培养形成的消费者习惯，各银行依然保持了往年对信用卡年费的免费措施，只要持卡人在年内刷卡消费达到一定次数或者一定金额，均可免除当年或次年年费。

2、挂失换卡费

由于普通消费者在挂失信用卡的同时也会办理换卡业务，因此换卡工本费其

实也变成持卡人的挂失成本。今年网易财经在调差挂失费用时将银行公布的挂失费与换卡工本费合并计算为总挂失换卡费。

统计发现，挂失换卡费用最高的为兴业银行，70 元；而工商银行则最低，为 20 元。

3、容差容时与罚息

根据中国银行业协会的通知要求，从 2013 年 7 月 1 日起，各成员银行要为客户提供信用卡“容差容时”服务，即允许持卡人在还款时有一定宽限期或小额不足额清偿。经过统计发现，除了工商银行意外，其他银行都根据规定给予持卡人一定的“容差容时”。

由于工商银行对于持卡人信用卡账单未全额还款收取利息时只以未还款部分作为基数来计算利息而不是“全额罚息”，因此该行称暂时不提供“容差容时”服务。所谓全额罚息，即持卡人在未还完当期账单全部金额的时候以账单全部金额为基数，以账单期内每笔消费的各自入账天数为计息期间来计算利息。根据网易财经的调查，与去年一样，除了工行外，其他银行仍都推行全额罚息（[点击查看全额罚息与非全额罚息办法下利息收取差别案例](#)）。

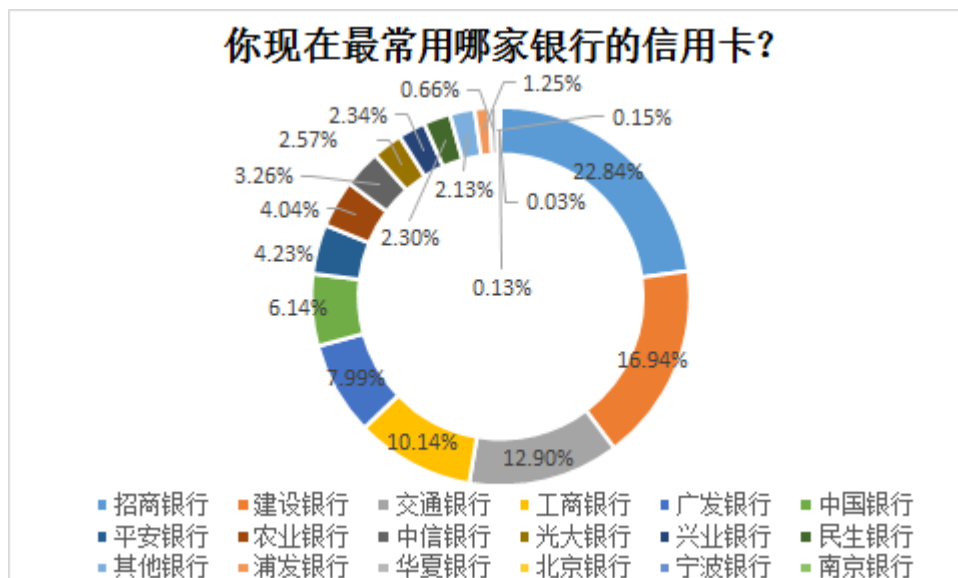
除工商银行外，其他银行都已经提供了“容差容时”服务，其中容时最长的为建设银行，建行给持卡人在账单最后还款截止日的基础上提供 5 天的还款宽限期，最短则为农业银行的 2 天，其他银行均为 3 天。容差方面，大部分银行提供的均为 10 元，即如果持卡人当期账单金额在还差 10 元以内未还完，银行都视为已全部还款，不计收利息，未还完部分自动滚至下一期账单中。容差高的有四家：农业银行标准为账单金额的 10%，普卡最高 100 元、金卡最高 200 元；光大银行与南京银行标准也都为 100 元；账单金额较大时，中国银行的标准是最高的，为账单金额的 1%，最低 10 元，并不设置上限。

第三篇：信用卡消费者调查

网易财经从 2013 年 8 月 7 日至 8 月 14 日发起银行信用卡服务满意度的分

析网络调查，对最常用的信用卡、信用额度、银行服务满意度以及信用卡还款途径等问题进行调查，经过 1.64 万人的参与，最终结果统计如下：

1、消费者最常用招行的卡



調查結果顯示，在最常用的信用卡投票中，招商銀行以 22.84% 的投票率居首，接下來排在第二到第五的分別為建設銀行（16.94%）、交通銀行（12.90%）、工商銀行（12.90%）以及廣發銀行（7.99%）。

2、消費者更偏愛信用額度高的銀行

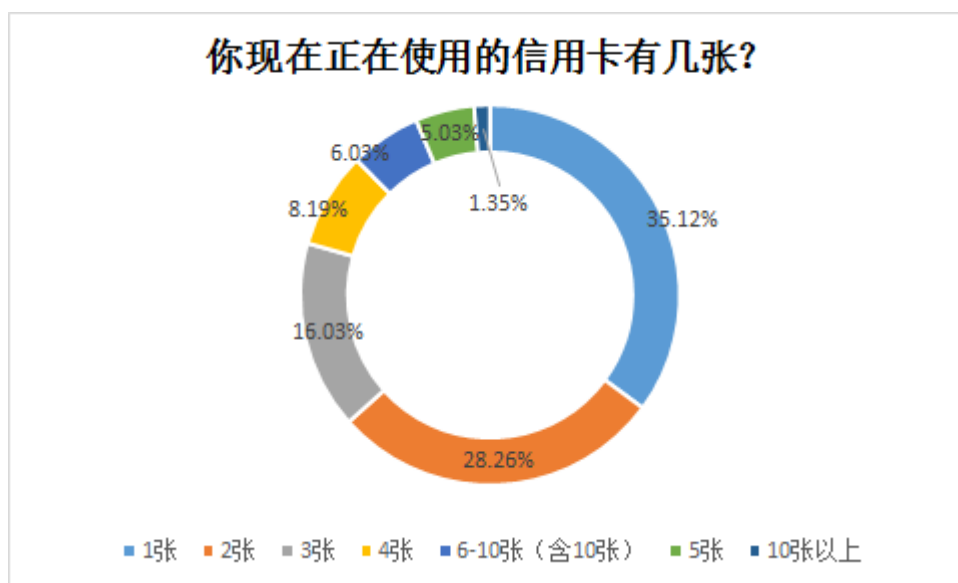
你为什么选择该行的信用卡？	工商银行	建设银行	农业银行	中国银行	交通银行	招商银行	民生银行	中信银行	兴业银行
信用额度高	31.78%	30.21%	32.70%	30.01%	45.44%	29.29%	66.76%	42.15%	49.86%
优惠活动多	6.94%	7.56%	11.43%	15.33%	31.36%	37.36%	17.75%	33.60%	23.38%
可选卡种多	4.73%	4.48%	3.97%	7.93%	4.66%	9.56%	2.25%	8.75%	7.89%
存款贷款等其他业务均在该行	56.56%	57.75%	51.90%	46.73%	18.54%	23.79%	13.24%	15.51%	18.87%
你为什么选择该行的信用卡？	浦发银行	光大银行	华夏银行	平安银行	北京银行	南京银行	宁波银行	广发银行	
信用额度高	53.13%	54.11%	45.63%	48.41%	14.29%	20.00%	45.00%	52.74%	
优惠活动多	13.02%	28.18%	38.83%	24.73%	23.81%	0.00%	20.00%	34.38%	
可选卡种多	8.85%	4.74%	5.83%	4.25%	9.52%	60.00%	10.00%	4.11%	
存款贷款等其他业务均在该行	25.00%	12.97%	9.71%	22.61%	52.38%	20.00%	25.00%	8.78%	

网易财经对各家银行信用卡消费者的单独调查结果显示，在“信用额度高”、“优惠活动多”、“可选卡种多”与“存款贷款等其他业务均在该行”四大原因中，消费者选择工商银行、建设银行、农业银行与中国银行四大行的信用卡的最大原因均是“存款贷款等其他业务均在该行”，投票率分别为 56.56%、57.75%、51.90%与 46.73%。此外，北京银行的消费者也将最多的票投给了这一原因。

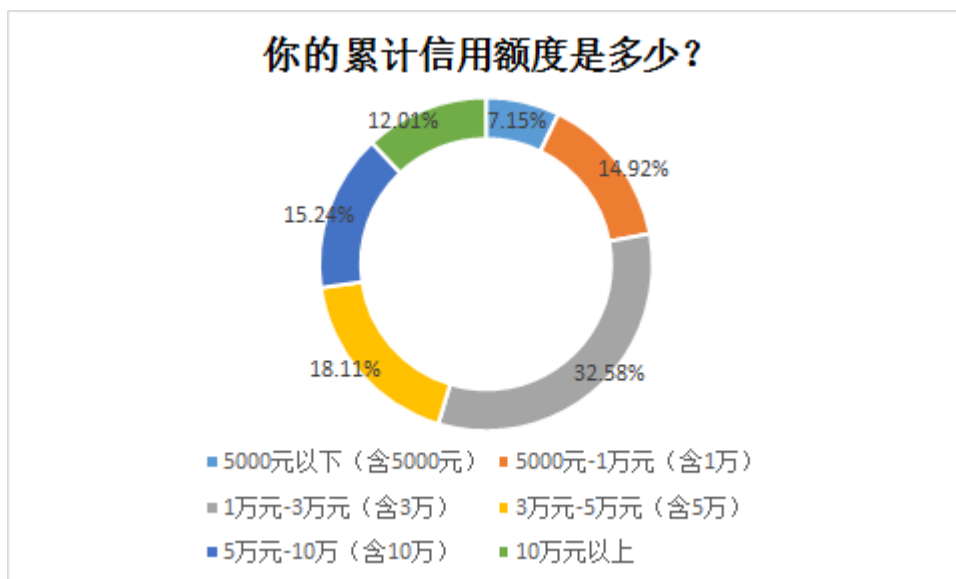
而交通银行以及民生、兴业、浦发、光大、华夏、平安、宁波、广发等 9 家银行的消费者选择的最大原因则是“信用额度高”。只有招商银行的消费者将最多的票投给了“优惠活动多”。

从投票结果可以看出，国有四大行的信用卡市场扩张多是靠自己强大的客户基数，而股份行与城商行则更多通过提高信用额度、推广优惠活动等来吸引客户。综合各家银行的投票情况，不难看出，消费者在选择一家银行的信用卡时，信用额度的高低对其影响最大。

3、近 8 成消费者手中信用卡不超过 3 张 过半消费者信用额度不超 3 万



调查结果显示，绝大多数（79.41%）的消费者手中持有的信用卡数量不超过 3 张，其中，只有一张信用卡的消费者人数最多，占比为 35.12%，而 11.06% 的消费者持有 5-10 张信用卡，也有 1.35% 的消费者持有超过 10 张信用卡。



信用额度方面，54.65%的消费者在各行的信用额度累加不超过 3 万元，其中，信用额度为 1-3 万的消费者占比为 32.58%。信用额度在 3 万-10 万的消费者占 33.35%，只有 12.01%的消费者信用额度超过 10 万。

4、招商银行服务最好 南京银行最差

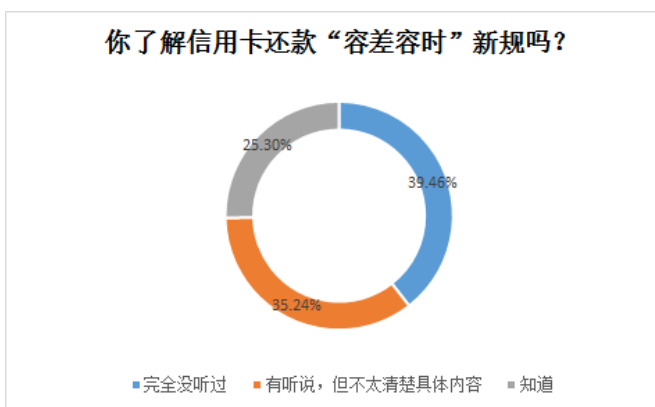
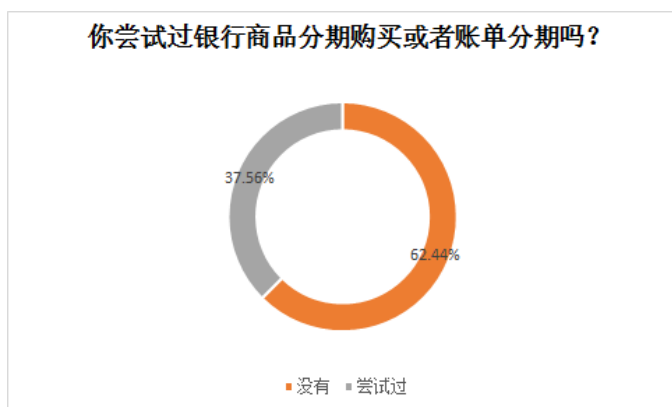
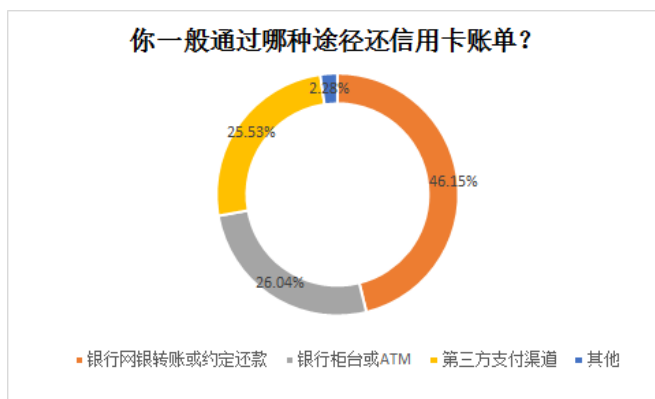
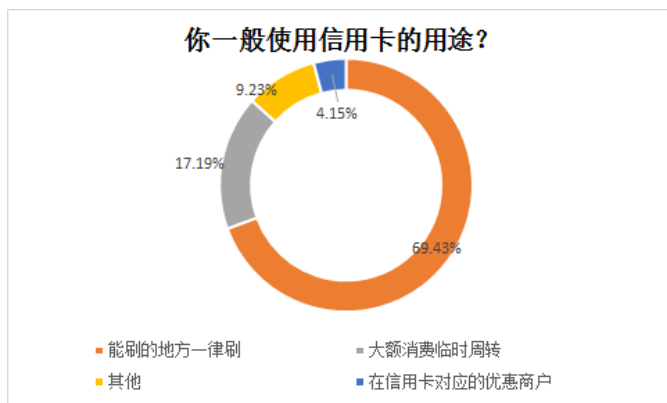
你觉得该行信用卡服务如何？	工商银行	建设银行	农业银行	中国银行	交通银行	招商银行	民生银行	中信银行	兴业银行
很好	37.68%	38.73%	39.72%	44.63%	45.69%	67.27%	53.55%	57.97%	57.52%
一般	55.73%	58.11%	54.75%	50.67%	51.47%	31.64%	42.62%	39.73%	41.69%
很差	6.59%	3.16%	5.52%	4.71%	2.84%	1.08%	3.83%	2.30%	0.79%
你觉得该行信用卡服务如何？	浦发银行	光大银行	华夏银行	平安银行	北京银行	南京银行	宁波银行	广发银行	
很好	52.97%	64.62%	58.25%	53.85%	42.86%	20.00%	47.62%	54.67%	
一般	42.57%	33.42%	36.89%	43.98%	47.62%	0.00%	52.38%	42.99%	
很差	4.46%	1.97%	4.85%	2.18%	9.52%	80.00%	0.00%	2.34%	

网易财经对各家银行信用卡消费者的单独调查结果显示，更多工商银行、建设银行、农业银行、中国银行、交通银行五大行以及北京银行、宁波银行 2 家城商行的消费者认为其信用卡服务一般，在“很好”、“一般”与“很差”3 个选项中，这 7 家银行“一般”的得票率均超过了 50%。

另一方面，所有股份行（招商、民生、中信、兴业、浦发、平安、华夏、光大、广发）的消费者大都认为他们的信用卡服务很好，其中，招商银行的得票率再次领衔，67.27%的招商银行消费者认为该行信用卡服务很好。

分项调查中，只有南京银行一家的消费者将绝大多数的票都投给了“很差”，比例高达 80%，远远高于其他银行不高于 10%的得票率。

5、消费习惯



在网易财经针对信用卡消费者消费习惯的几项调查中，有 69.43%的消费者在能刷信用卡的地方一律选择刷信用卡消费；更多人（46.15%）选择用网上银行转账或约定还款来还信用卡欠款；62.44%的消费者表示自己从没尝试过银行的商品分期购买或者账单分期；而 39.46%的消费者表示对从今年 7 月 1 日开始执行的信用卡还款“容差容时”新规定（新修订后的《中国银行卡行业自律公约》要求发卡银行还款容差额至少 10 元，还款宽限期至少 3 天）完全没听说过。