

2014

中国信用卡报告

网易财经

2014.6

目 录

导语	2
第一篇	3
第二篇	6
第三篇	11

导语：

国人正在越来越多的拥有和使用信用卡。

中国人民银行的数据显示，截至 2013 年末，全国信用卡累计发卡已达 3.91 亿张，较上年末增长 18.03%，增速较上一年有所加快。去年末，全国人均拥有信用卡 0.29 张，几乎相当于每个家庭拥有一张信用卡，去年末中国信用卡授信总额为 4.57 万亿元，信用卡卡均授信额度则突破了万元，为 1.17 万元。

随着信用卡越来越被普及和认可，信用消费、超前消费的概念越来越深入人心，部分消费者使用信用卡时消费心理不成熟，刷卡无节制，导致信用卡的坏账也在逐年增加。央行的数据显示，去年末信用卡逾期半年未偿信贷总额 251.92 亿元，较上年末增加 105.34 亿元，激增了 71.86%。

今天，网易财经连续第三年发布《中国信用卡报告》，结合行业数据和最新的调查结果，揭示 2013-2014 年中国信用卡行业市场现状与消费行为新现象。

第一篇：银行业务数据分析

1、市场份额：建行超越招行 光大反超民生

根据 14 家全国性银行的年报，在累计发卡量排名方面，建行靠着去年 1169 万张的新增卡量，成功反超招行成行业老二，其他名次上，光大和民生排名互换，余下银行的排名则与上年完全一模一样，这样看来，各行都在暗自较劲。具体排名如下：



注：浦发银行为信用卡账户数

2、建行工行新增卡量超千万

去年新增发卡量方面，除去浦发银行因两年公布的统计口径不一致无法计算新增量，余下的 13 家银行中，建行以 1169 万张的发卡量夺得冠军，工行 1092 张排第二，农行 740.81 万张第三；后三名分别为兴业银行（139.1 万张）、华夏银行（143 万张）和民生银行（278.16 万张）。具体排名如下：

1	建设银行	1169.00
2	工商银行	1092.00
3	农业银行	740.81
4	招商银行	637.00

5	中国银行	567.91
6	光大银行	543.41
7	广发银行	500.00
8	中信银行	364.04
9	交通银行	317.00
10	平安银行	281.00
11	民生银行	278.16
12	华夏银行	143.00
13	兴业银行	139.10

3、卡均消费&卡均透支：

从公布消费额和透支余额数据的银行来看，卡均消费额高的银行一般来说卡均透支余额也多，这也反映出各行行用卡客户的刷卡意愿和消费习惯的不同。

去年 12 家公布消费金额数据的银行卡均消费金额为 25066.19 元，较上年增长 46.39%。具体来说，卡均消费额方面，去年平安银行以 38240.41 元的卡均消费金额排名第一，民生银行其次（33480.54 元），上年度的消费冠军光大银行则排名第三，卡均消费额为 29210.41 元，也接近了 3 万元；其中，有 9 家银行的卡均消费额超过 2 万，这一数量较 2012 年翻了一番。

银行	卡均消费额（元）
平安银行	38240.41
民生银行	33480.54
光大银行	29210.41
交通银行	26198.68
兴业银行	25306.28
建设银行	24479.37
中国银行	24349.16
浦发银行	22588.06

中信银行	22090.81
招商银行	18361.65
工商银行	18324.82
农业银行	18164.1

银行	卡均透支额（元）
民生银行	6510.781
平安银行	6287.762
交通银行	5429.437
中国银行	5301.77
光大银行	5232.961
建设银行	5165.603
兴业银行	5051.033
浦发银行	5041.501
广发银行	4520.158
华夏银行	4381.667
农业银行	4377.975
中信银行	4162.468
工商银行	3488.189
招商银行	3031.342

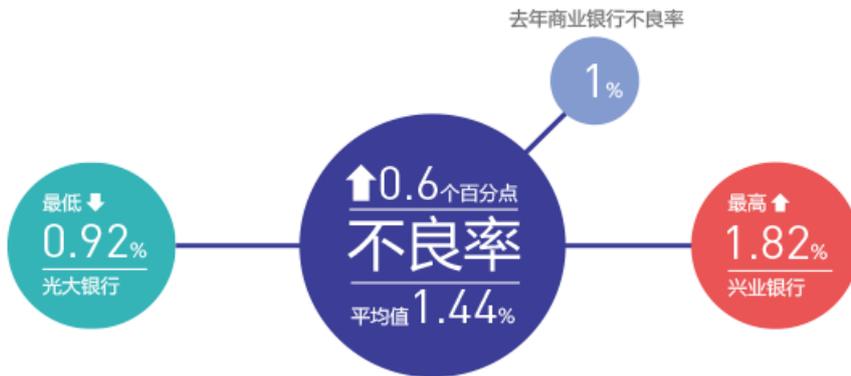
4、不良激增 兴业最高

9 家银行公布了去年的信用卡不良率,9 家银行平均不良率为 1.44%,较 2012 年上升 0.16 个百分点,远高于去年末商业银行 1%的不良率。如果除开今年未公布不良数据的宁波银行去年高达 2.12%的不良率对去年整体数据的拉高,这一上升幅度还要更大。

具体来看,不良率最高的为兴业银行(1.82%),最低为光大银行(0.92%),不良率较上年上升最多的也为兴业银行,从 2012 年的 0.91%上升 0.91 个百分点

至 1.82%，其次为平安银行，从 0.98% 上升 0.6 个百分点至 1.58%；只有招商银行微降 0.08 个百分点。

如本报告导语中所说，央行的数据显示，去年末全国信用卡逾期半年未偿信贷总额 251.92 亿元，较上年末增加 105.34 亿元，激增了 71.86%。信用卡不良的激增引发关注，行业在高速发展的时候如何保证高质量的发展值得思考。

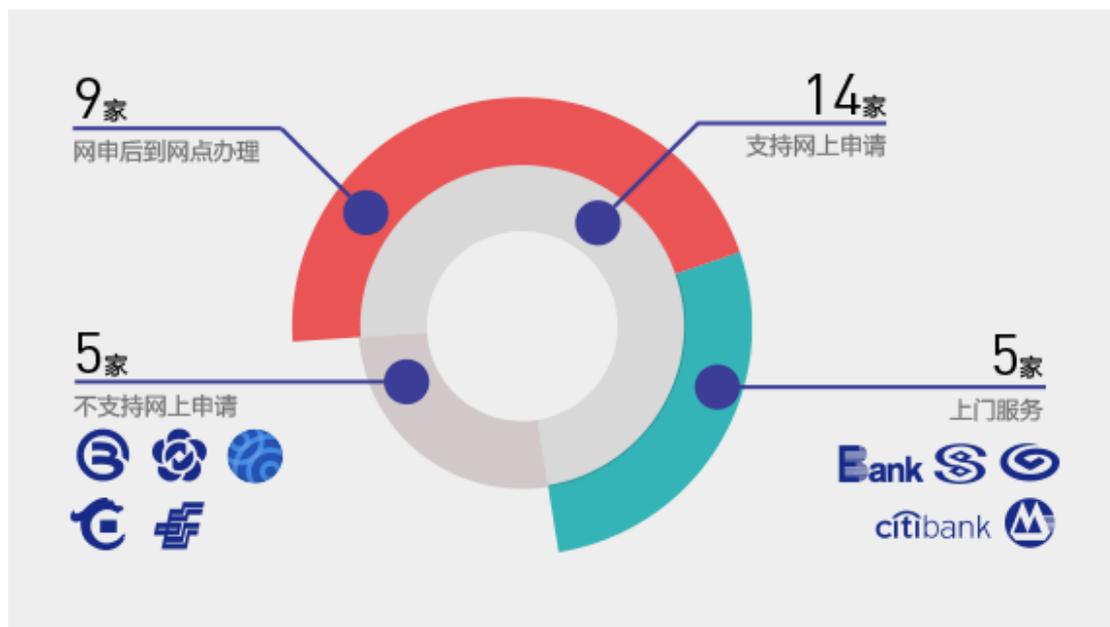


第二篇：19 大银行信用卡服务调查

通过银行网站和信用卡客服，我们发现各大银行信用卡的年费和挂失费等基本收费数据与往年相比基本没有变化，因此今年的信用卡报告，我们重点调查了 19 大银行（16 家 A 股上市银行加上全国性质的广发银行、邮储银行以及近两年推广力度较大的外资行花旗银行）信用卡的办卡渠道，专门 APP 服务渠道、消费短信通知收费、最长免息期以及积分等情况。

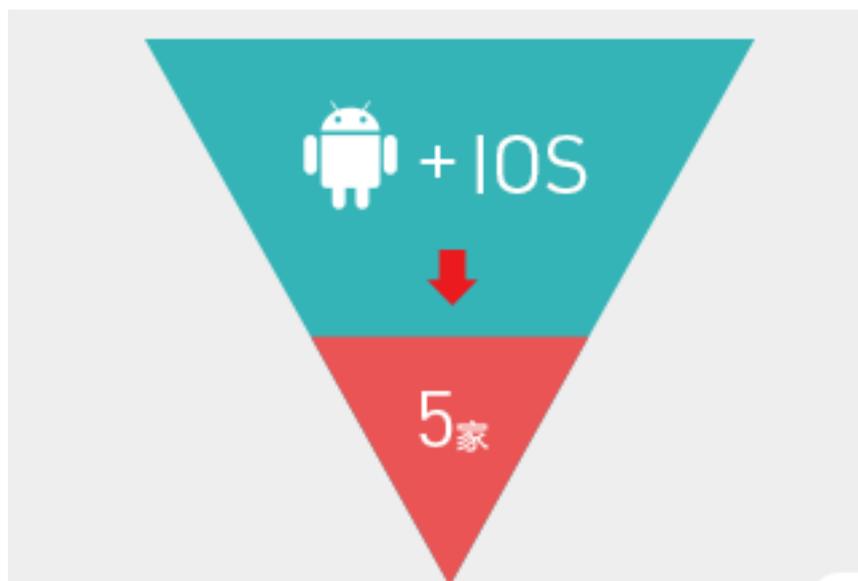
1、办卡渠道：5 家不支持网络申请

从首次办卡的渠道来看，随着网络技术的发展，19 家银行中，已经有 14 家银行支持网上申请，北京银行、南京银行、宁波银行、华夏银行以及邮储银行需要去网点申请。



而支持网上申请的 14 家银行中，招商银行、民生银行、兴业银行、光大银行以及花旗银行可以在网上申请后有专人上门收取和核对申请人资料，无需申请人去网点，而剩下的 9 家银行则是在网上申请后需要去银行网点补充资料或者领卡面签。

2、客户端：仅 5 家银行提供专门 APP



随着智能手机的逐渐普及，移动 APP 方便快捷的性质不但使之成为消费者越来越习惯获取信息的渠道来源，也已经成为各大企业增强服务体验和抢夺用户的重要手段之一，虽然各大银行的手机银行都提供了信用卡服务专栏，但专门的

APP 带来的内容更丰富、体验更好，银行的信息推广也显然更有效，因此本次报告也调查了各大银行是否提供专门的信用卡服务 APP。

调查结果显示，只有中国银行、招商银行、民生银行、中信银行、平安银行 5 家银行在 ios 与安卓平台都提供了专门的信用卡服务 APP，其他 14 家则未提供。

3、消费取现短信通知：工行等 7 家免费 12 家有额度门槛或需缴费



调查发现，19 家银行中，只有工商银行、农业银行、中国银行、平安银行、南京银行、光大银行、华夏银行 7 家银行对所有的消费都给持卡人免费的短信通知。

其余的 12 家银行都对消费短信通知设置了门槛，其中，中信银行、宁波银行和花旗银行默认单笔消费 200 元以上才会有免费短信通知，而且，中信和宁波银行不能通过交费或其他方式实现 200 元一下的交易短信通知，花旗银行持卡人则可以自己通过网银设置免费短信通知交易金额大小。

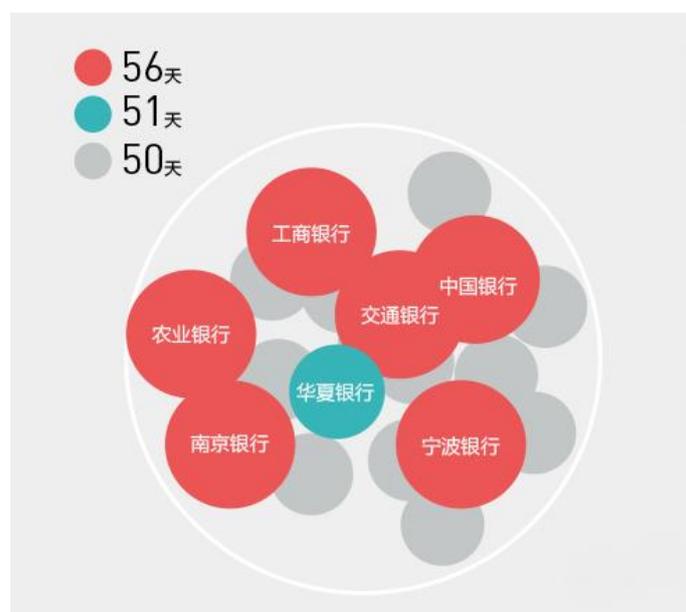
招商、北京、和广发银行 3 家银行则是单笔消费 300 元以上才有免费短信通知，招行和北京银行提供微信的所有消费实时通知，除此之外，北京银行持卡人也可以通过 1 个月 2 元的服务费实现全部消费短信通知，广发银行要实现全部的短信通知则需要每个月 3 元的服务费。

建行、浦发和邮储 3 家银行的通知门槛则为单笔消费满 500 元，建行和邮储持卡人要想任意金额都能有短信通知需要缴纳每个月 3 元的服务费，浦发则是可以通过微信实现。

此外，民生银行的短信通知门槛是单笔消费满 1000 元，否则也是需要每个

月 3 元的服务费。兴业银行的普卡则完全没有任何形式的免费短信通知，需要每个月 3 元才开通，金卡则是免费。交通银行对普卡的消费短信通知则是收取每月 4 元的服务费用。

4、免息期

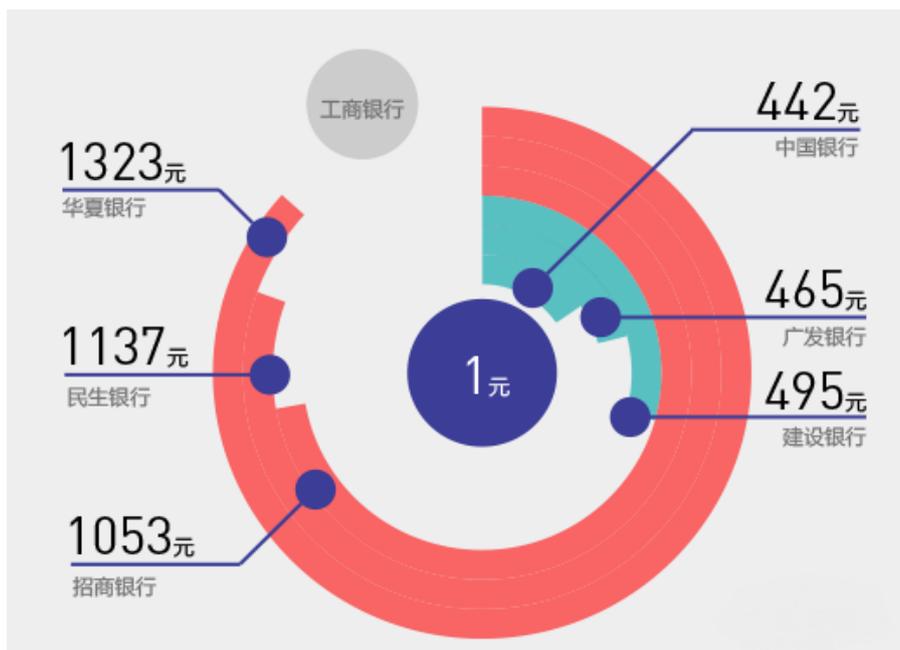


免息期方面，网易财经调查发现，19 家银行中，最长免息期基本分为 50 天、51 天和 56 天 3 种类型。工商银行、中国银行、农业银行、交通银行、南京银行、宁波银行 6 家银行最长免息期为 56 天，华夏银行为 51 天，其余银行均为 50 天。

5、积分：中行最划算 工行取消积分换礼

网易财经通过在各大银行官网的信用卡积分兑换商城挑选 2 款家庭日用商品，通过积分与国内某大型网上商城自营同款商品价格的对比，计算出各行信用卡需要刷卡多少钱才能兑换 1 元现金价值的商品，对两款商品的价格比取平均数得出最后的价格比，以降低误差。

需要说明的是，自 2013 年底，工行取消了积分换礼活动，更改为用积分在其旗下电子商城抵用现金使用，因此此次积分计算对比将其排除。另外，工行信用卡官方网站上的积分兑换页面仍然存在，但是内容为空白，也无任何关于积分兑换新规则的提示，肯定会给不了解积分新规则的持卡人带来困惑。



通过计算发现，中国银行的性价比相对最高，兑换 1 元人民币价值商品需要 442.37 消费元，其次为广发银行和建设银行，分别需要消费 465.03 元和 495.20 元；性价比最差的则为华夏银行，兑换 1 元人民币价值商品需要 1322.86 元，其次为民生银行和招商银行，分别需要消费 1137.02 元和 1053.88 元，具体数据如下表：

华夏银行	1322.858
民生银行	1137.022
招商银行	1053.88
中信银行	1024.29
光大银行	824.5057
邮储银行	754.1806
浦发银行	710.9265
交通银行	657.2736
兴业银行	654.4156
北京银行	647.7641
花旗银行	635.948
农业银行	615.541
南京银行	541.7299

宁波银行	522.9612
平安银行	502.6935
建设银行	495.1978
广发银行	465.0324
中国银行	442.3719

(当然,有几家银行推出了不少其他积分的优惠活动,但为了对比的一致性,此次对比未将这些因素考虑进去。)

第三篇：信用卡消费者行为调查

网易财经在 2014 年 4 月和 5 月分别随机选择一个工作日和一个周末进行了信用卡消费者在线调查,共有 30365 名消费者参与调查,投票备选银行则由 16 家 A 股上市银行加上全国性质的广发银行、邮储银行以及近两年推广力度较大的外资行花旗银行,调查结果如下:

1、近半人只常用一张卡

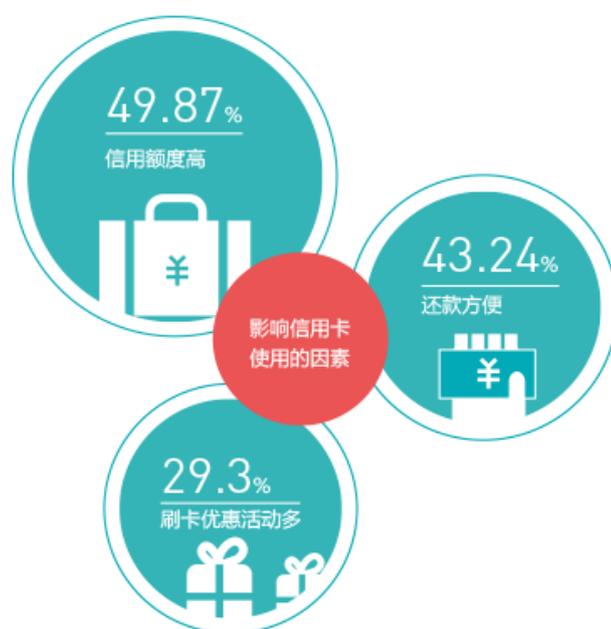


调查结果显示,近 8 成人拥有的信用卡不超过三张,其中又以只拥有一张信用卡的人比例最多,为 31.98%;有 2 张的为 27.97%,3 张的为 17.38%。当然,也有 2.3%的人拥有超过 10 张信用卡。

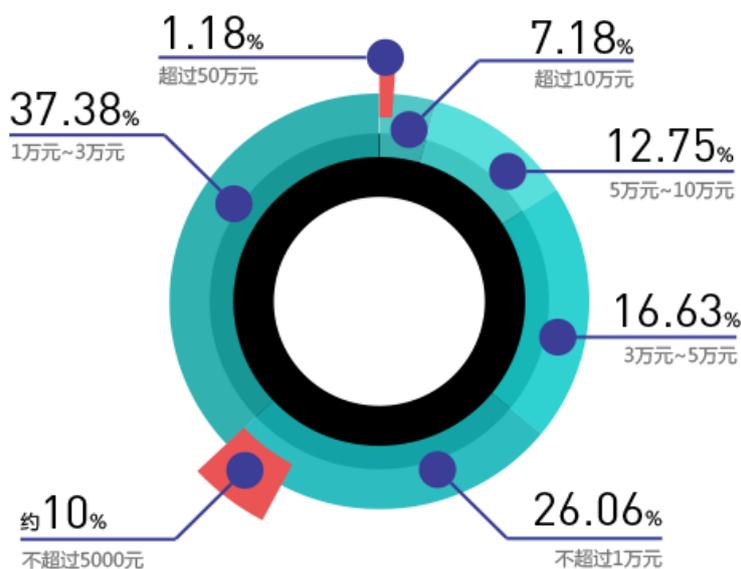
与上述结果一致,在经常使用的信用卡投票中,近半(47.9%)的人常用的

只有一张信用卡，其次为常用 2 张，约 31.39%的人，常用的卡在 3 张以内的人占到了参与调查人数的 91.06%。这也从侧面说明，信用卡客户的品牌忠诚度较高。

至于用的最多的信用卡是哪家银行的，招商银行继去年后再次蝉联榜首，投票比例超过了总数的 1/5 (22.81%)，其次则是建设银行 (18.51%)、交通银行 (13.76%)，发卡量最多的工商银行则排在第四，投票占比为 9.33%，这四家银行得票数占到了投票总数的 64.41%。网易财经对比今年和去年的投票结果发现，前四名两年的排名一致，但得票率稍有变化，比较明显的是工行，去年为 12.9%，今年下降至 9.33%，建行和交行得票率则略有上升。

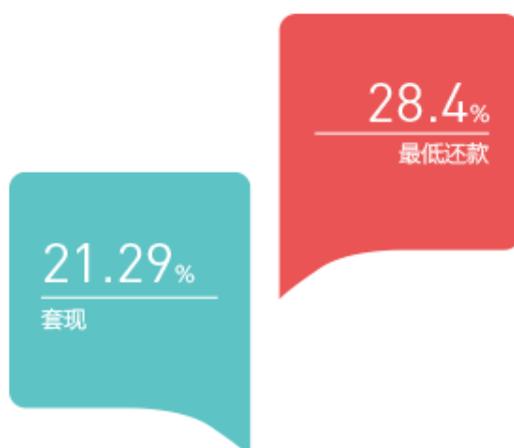


在影响信用卡使用的因素投票中，得票率最高的三大因素是信用额度高 (49.87%)、还款方便 (43.24%) 和 (29.30%)。而对于银行提供的除账户相关功能外的其他类持卡人服务，只得到了 4.15%的票数。[注：此题为多选题，投票者最多可以选择三项]



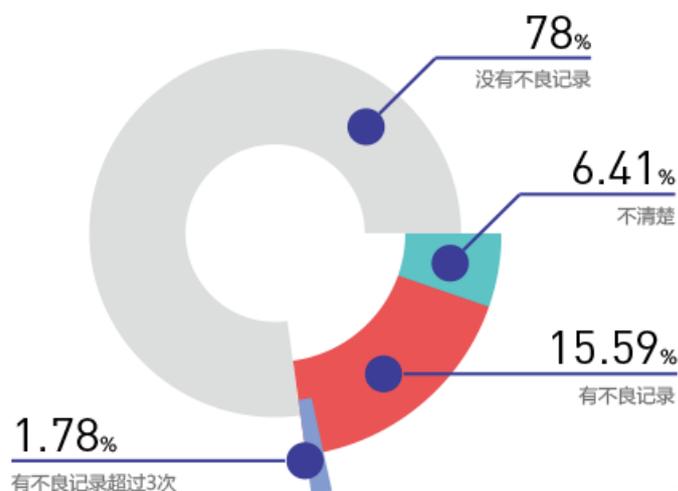
调查结果显示，将近四成（37.38%）人的信用卡累计额度在 1 万元到 3 万元之间，不超过 1 万元的人的比例为 26.06%，有接近 10%的人信用额度不超过 5000 元。此外，3 万元-5 万元的比例为 16.63%，5 万元-10 万元的比例为 12.75%，超过 10 万元的人有 7.18%，其中有 1.18%的人累计信用额度超过了 50 万元。

2、消费热点调查：两成人有过信用卡套现 三成人未开通快捷支付

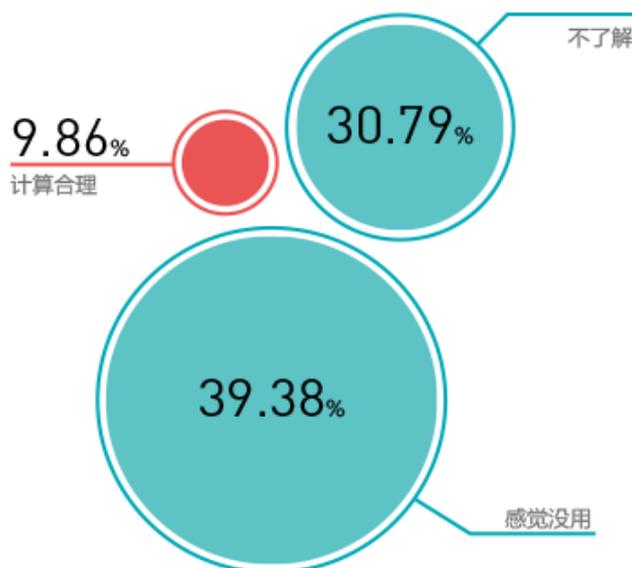


针对近两年的几大信用卡消费热点，此次调查网易财经也一一做了调查，调查结果显示，近三成（28.4%）的人表示他们有过因为还不起全部账单而只还最

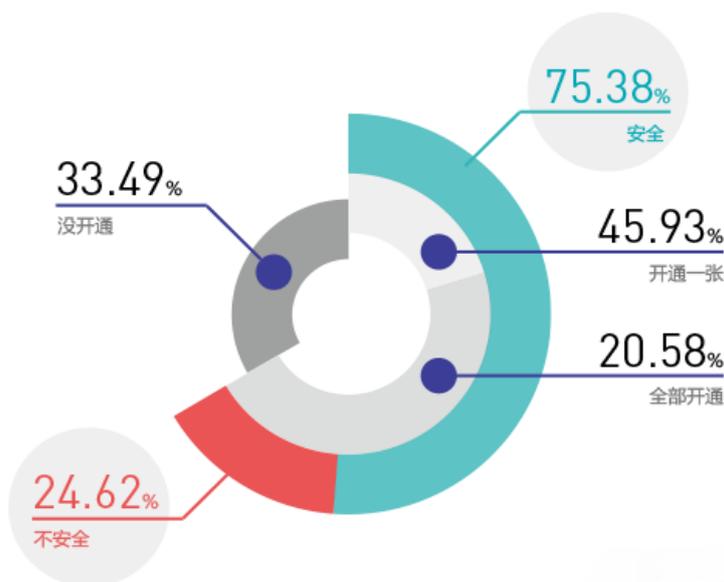
低款项的行为；21.29%的人表示他们有过信用卡套现行为。



根据投票数据，15.59%的人近两年有过未及时还款导致的征信记录不良，其中，1.78%的人次数超过了3次；78%的人称他们近两年无不良记录，还有6.41%的人则表示不清楚，没有查过。



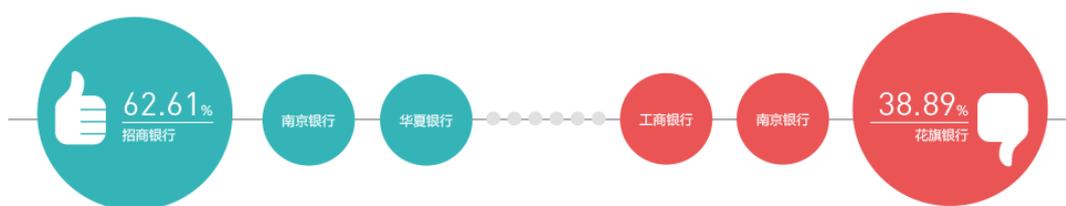
信用卡积分功能方面，仅不到一成（9.86%）的人认为自己最长使用的银行信用卡积分功能“计算合理，兑换种类丰富且划算方便”，近四成（39.38%）的人认为“积分功能如同鸡肋，感觉没用”，甚至有30.79%的人表示“不了解，完全没关注过积分或者兑换”。



而对于第三方支付的快捷支付，45.93%的人表示他们有挑自己的一张信用卡开通快捷支付固定使用；20.58%的人表示他们把所有的信用卡全部都开通了快捷支付；还有超过三成（33.49%）的人则表示没有开通。

在已开通快捷支付的人群中，四分之三（75.38%）的人认为信用卡开通快捷支付是安全的，24.62%的人则认为不安全。

3、银行信用卡服务质量调查：招行最好 花旗最差



今年的银行信用卡服务调查中，我们给每家银行的用户都单独设立了“很好”、“一般”和“很差”三个选项备选。19家被调查银行中只有8家银行的多数用户认为他们的服务很好，其中得票率最高的为招商银行，62.61%的招行用户认为招行信用卡的服务很好；在“很差”这个选项中，花旗银行的得票率最高，为38.89%。

网易财经出品

联系方式：

电话：010-82558742

邮箱：money@service.netease.com

网址：<http://money.163.com>