

# 2011 年中国信用卡报告

**網易 财经**  
**money·163·com**

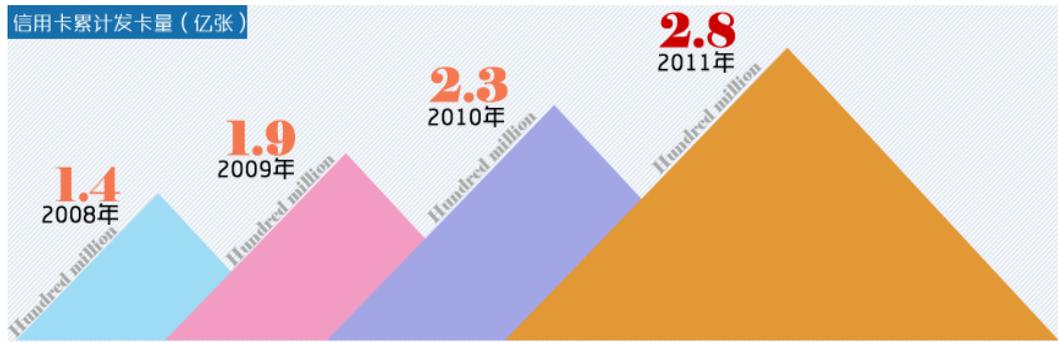
2012.5

## 目 录

导语 .....	1
第一篇 年报数据分析 .....	3
第二篇 各行信用卡四大收费项目调查 .....	6
第三篇 银行信用卡服务满意度调查分析 .....	9

导语：

自 1985 年中国银行在珠海发行中国第一张信用卡开始，27 年间，中国信用卡行业取得了突飞猛进的发展。截至去年末，中国信用卡市场信用卡累计发卡量为 2.85 亿张，这意味着每 5 人当中就持有一张信用卡。但商业银行的“跑马圈地”进程并未就此结束，各大银行继续推出各种优惠措施提升发卡量，并针对不同人群推出个性化设计争夺细分市场。



随着信用卡市场的蓬勃发展，中国人的消费习惯也得到极大转变。在中国社会从储蓄文化向消费文化转变的过程中，信用卡起到了不容忽视的作用。27 年前，借债消费还是多数中国人不敢想象的疯狂之举，现如今，信用卡付款已成为多数家庭大额消费的首选方式，数据显示，2011 年中国信用卡全年消费达到 4.1 万亿，在全社会消费品零售额中的比重达到 22.6%，这意味着去年中国人花出去的钱中，每五块钱就有 1 块是通过信用卡刷掉的，信用卡消费已经成为推动中国社会向消费型社会转变的重要推动力量。





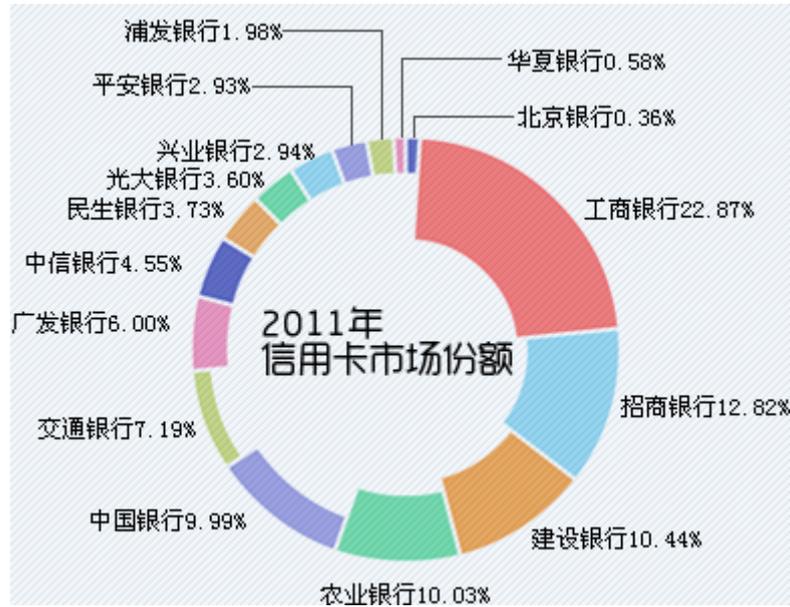
而现在，月光族、卡爆族在年轻人中已不在少数，部分工薪族更是沦为“卡奴”。央行数据显示，去年末中国信用卡授信总额为 2.6 万亿元，这意味着每张卡授信额度为 9123 元，显著超出多数中国居民的月收入水平。业内人士指出，由于银行争抢客户，月薪 5000 元的消费者，在各家银行的授信总额可高达 10 万元。

在信用卡为消费者带来实际便利的同时，其收费规则 and 标准却不被大多数消费者认同，网易财经网络调查结果显示，参与投票的上万名消费者中有 34% 的人认为银行信用卡收费水平不低，工行更是以 19% 的得票率当选信用卡手续费最贵银行。

网易财经今日独家发布 2011 年中国信用卡报告，通过整理分析 15 家大型银行的年报数据及公开信息，综合调查分析，揭示中国信用卡市场现状，亦希望为消费者合理用卡提供参考。

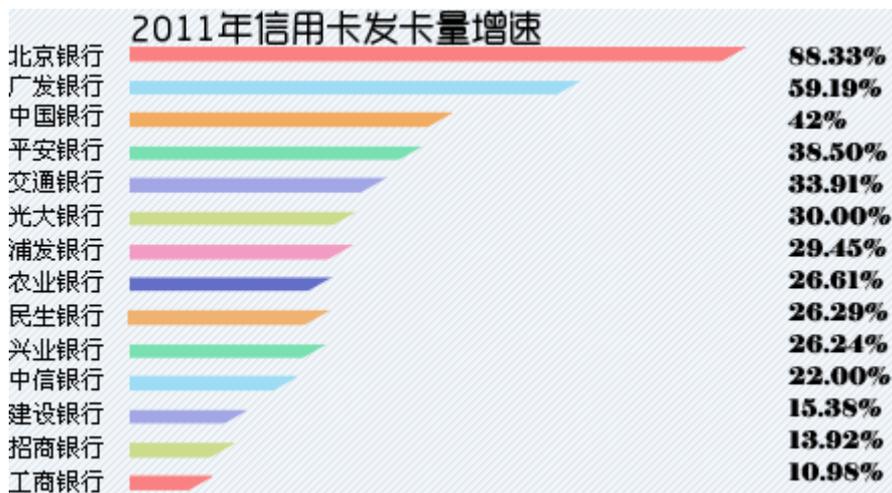
第一篇：年报数据分析

信用卡市场份额：工行招行建行居前三



以各家银行信用卡累计发卡量衡量，中国最大的商业银行工商银行去年末以 7065 万张的累计发卡量居 16 家上市银行之首，占据 16 家上市银行发卡总量的 24.32%。而一直以信用卡业务见长的招商银行则以 13.64% 的市场份额排名第二，成为前 6 名中唯一的股份制银行。建行则以 3225 万张的发卡量居第三位。这也说明，虽然在普通消费者印象中股份制银行信用卡的服务更好，竞争优势更强，但实际上国有大行依靠庞大的客户群，这些年已经积累了可观的用户群体。

发卡量增速：北京银行增长最快 中行大象起舞



在已公布相关数据的 13 家上市银行中，北京银行去年以超过八成的发卡量增速排名第一，工行的增速则排名垫底，这与其基数过大不无关系。中国银行发卡量在四大行中排名靠后，但去年的增幅却高达 42%，增速在国有行和股份行中仅次于合并后的平安银行，发卡量与招行、建行、农行的差距正急剧缩小。考虑到中行采用了更为严谨的有效卡量作为统计口径，实际市场份额更是被明显低估。

在取得市场主导地位之后，一些银行的经营策略进入转型阶段，比如招行就率先从“跑马圈地”阶段转变为“精耕细作”战略，即在保持客户群稳定增长的基础上，提升卡均价值贡献度，大力挖掘客户价值。但在后发者的奋力追赶下，能否顺利完成转型，并非仅取决于银行自身的意愿。

网易财经发现，如各行保持去年的发卡量增速不变，中行将在四年内超越工行，成为中国信用卡市场的龙头，而此前一直在信用卡市场扮演先行者角色的招商银行如继续保持目前的增速，市场份额不仅将落后于国有大行，更会在三年内被广发银行超越，丧失股份制银行中的领导地位。

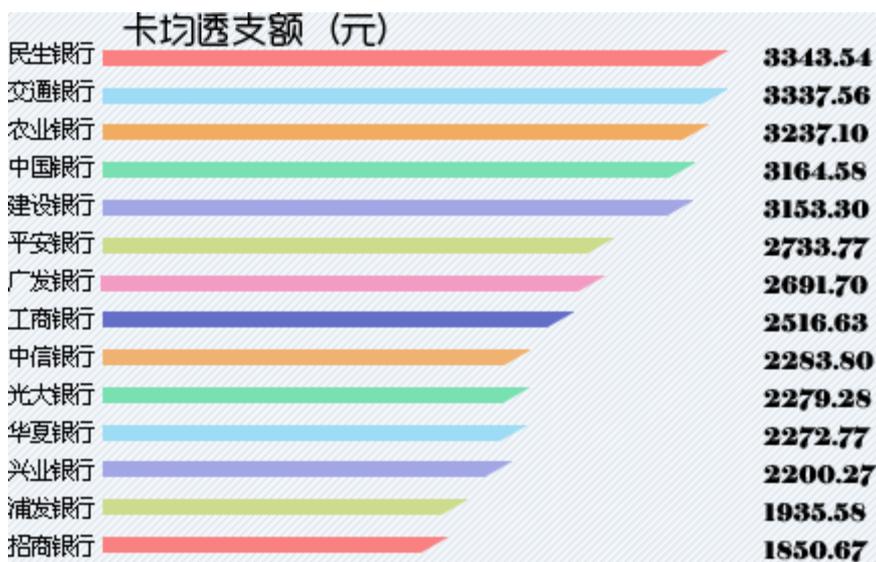
而从去年信用卡贷款的增速来看，农行增速达 262.73%，仅次于第一的平安银行（合并后）。

### 卡均年消费额：建行客户消费能力最强



信用卡卡均年消费额在很大程度上反映了信用卡用户使用频率和忠诚度，更高的卡均消费额不仅能体现出更高的客户价值，也是商业银行信用卡业务实现经营效益的基础。

据网易财经统计，建设银行去年以卡均年消费额 18260.5 元居国内银行之首，交行则以 16230.32 元居第二位，民生、农行以及中行分别居第三、四、五名，浦发则垫底，排在北京银行之后。



从卡均透支额方面来看，去年末，民生银行以卡均透支 3343.54 元居首，交行、农行、中行、建行四行卡均透支额也均超过 3000 元，招行反而以 1850.67 元的数据排名末位。作为一把“双刃剑”，信用卡透支在为银行带来可观利息收入的同时，也对银行的风控提出了挑战。

### 资产质量：坏账年增四成 不良率虽低仍应警惕

在资产质量方面，仅兴业、光大、招商、中信和广发五家股份制银行公布了信用卡贷款不良率，四家银行的平均不良率为 1.28%，其中广发银行 1.63% 最高。从全行业来看，去年末信用卡业务不良率为 1.4%，仍低于中国银行业 1.8% 的平均不良率。但需要警惕的是，去年末信用卡逾期半年未偿信贷总额 110.31 亿元，较上年末增加 33.42 亿元，同比增幅高达 43.5%。

## 第二篇:四大收费大调查

通过查阅各行在官网公布的收费信息以及电话问询各行信用卡中心客服,网易财经对各上市银行信用卡标准金卡与普卡的年费、挂失、账单分期手续费以及账单未全额还款利息收取四大收费进行了调查统计。

	年费	年费减免政策	挂失费	账单分期手续费						账单未全额还清利息
				3期	6期	9期	12期	18期	24期	
工商银行	金卡: 双币种200元, 人民币卡100元; 普卡: 双币种100元, 人民币卡50元	累计消费达5笔或消费金额达到500元免本年年费。	20元	1.65%	3.60%	5.40%	7.20%	11.70%	15.60%	未还部分从每笔消费起始日开始收取每天万分之五。
农业银行	金卡: 多币种卡200元, 人民币卡160元 普卡: 多币种卡100元, 人民币卡80元	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	50元	1.80%	3.60%	5.40%	7.20%	10.80%	14.40%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
中国银行	金卡: 360元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	40元	1.95%	3.60%	5.40%	7.20%	11.70%	15.00%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
建设银行	金卡: 160元 普卡: 80元	累计消费满3笔免当年年费。	50元	2.60%	4.20%	-	7.20%	11.00%	15.00%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
交通银行	金卡: 双币种200, 人民币卡120元 普卡: 双币种140元, 单币种80元	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	50元	2.16%	4.32%	6.48%	8.64%	12.96%	17.28%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
平安银行	金卡: 175元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满6笔免次年年费。	60元	2.10%	4.08%	5.94%	7.68%	-	-	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
兴业银行	金卡: 200元 普卡: 100/80元单币种	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	50元	2.10%	3.90%	-	7.80%	11.70%	15.60%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
民生银行	金卡: 300元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满8笔免次年年费。	60元	2.46%	4.20%	6.03%	8.04%	12.06%	16.80%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
光大银行	金卡: 200元 普卡: 80元	首年免年费, 当年累计消费满3笔或累计消费金额达2000元, 免次年年费。	50元	2.50%	3.80%	5.50%	8.00%	-	-	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
浦发银行	金卡: 360元 普卡: 180元	首年免年费, 当年累计消费满6笔免次年年费。	40元	-	4.68%	-	8.88%	13.68%	18.24%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
华夏银行	金卡: 200元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	50元	2.10%	4.20%	6.30%	8.40%	12.60%	16.80%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
招商银行	金卡: 300元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满6笔免次年年费。	60元	2.70%	4.50%	6.30%	8.16%	12.24%	16.32%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
中信银行	金卡: 双币种300元, 单币种200元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	60元	2.16%	3.96%	5.94%	7.80%	12.60%	16.80%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
北京银行	金卡: 200元 普卡: 100元	首年免年费, 当年累计消费满5笔免次年年费。	50元	1.80%	3.60%	5.40%	7.20%	11.70%	15.60%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
南京银行	金卡: 150元 普卡: 120元	使用分期业务免次年年费; 每年刷卡6次抵扣年费; 10000积分抵扣年费	20元	1.50%	3.30%	5.40%	7.20%	-	15.60%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
宁波银行	金卡: 80元 普卡: 40元	暂免	40元	2.10%	4.20%	-	8.40%	-	16.80%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。
广发银行	金卡: 双币种260 人民币50 普卡: 双币种90人民币40	首年免年费, 当年累计消费满6笔免次年年费。	35元	1.95%	3.90%	-	7.80%	12.60%	17.28%	账单金额全额从每笔消费入账之日起计收每天万分之五的利息。

### 年费：各家均有减免措施

网易财经统计发现, 各行标准金卡与普卡的年费标准中, 中行与浦发的金卡年费为360元/卡/年最高, 普卡则为浦发银行的180元/卡/年最高, 宁波银行的

金卡 80 元/卡/年、普卡 40 元/卡/年均最低，另外，广发银行人民币普卡年费也为 40 元/卡/年。

而咨询各家信用卡中心客服得知，15 家银行均有年费优惠措施，其中宁波银行为暂不收取，而其他家银行均为规定每年消费几次便可免一年年费，其中民生最多每年需刷卡 8 次，交行、深发展、招行、广发、南京银行为 6 次，工行、农行、中行、中信、北京银行为刷卡 5 次，建设银行为每年刷卡 3 次，工行与南京银行出了刷卡次数外还有其他的免年费的选项，需要注意的是，工行与建行刷卡免当年年费，而其他行均为首年免年费，当年刷卡达到次数免次年年费。

### **挂失费：工行与南京银行最低 20 元/卡/次**

除了特殊卡种免费外，各行对标准卡均收取挂失费，其中深发展、民生、招行为 60 元/卡/次，农行、建行、交行、兴业、光大、华夏几家银行为 50 元/卡/次，中行、浦发与宁波银行为 40 元/卡/次，广发银行 35 元/卡/次，工行和南京银行则最便宜，但也要 20 元/卡/次。

### **账单分期：浦发最贵 农行最便宜**

在账单分期的手续费方面，各家银行的标准就各不相同了，从各家给的标准来看，工行、中行、建行、兴业、光大、北京银行这几家为总利率水平，手续费基本也都是账单金额乘以利率得出总金额在账单第一个月完全收取，而剩下的其他家则都为每期的利率水平，其中农行和深发展为浮动利率，根据分期账单的不同情况 制定不同利率水平。

网易财经将公布的利率水平为每期利率的也折算为总的利率，再具体到 3、6、9、12、18、24 这几个常见分期期数利率水平来看，3 期招行 2.7% 最高，工行 1.65% 最低；6 期浦发 4.68% 最高，工行、农行、中行以及北京银行 3.6% 最低；9 期交行 6.48% 最高，工行、农行、中行、北京银行四家则都为 5.4% 最低；12 期浦发 8.88% 最高，工农中建四大行和北京银行 7.2% 最低；18 期交行 12.96% 最

高，农行的最低下限 10.8%最低；24 期浦发 18.24 最高，农行最低下限 14.4% 最低。

### 账单未全额还款利息收取：仅工行对已偿还部分免收利息

随着使用信用卡的消费者越来越多，为了更合理使用自己手中的现金或者救急，很多人在信用卡还款的时候都选择还最低款，却对银行如何收取未全额还款账单利息知之甚少。经咨询各家银行客服人员，网易财经发现，各行在这一项收费的标准上绝大部分银行的利息收取方式均是只要未足额还完当期账单全部金额，账单总金额分别从各项消费入账日起每天以万分之五计收利息，也就是说，本期账单金额，消费者还最低款和只剩一块钱没还，最终收取的利息是一样的；而工商银行则是对于已经偿还的部分免收利息，未偿还的部分从消费入账之日起每天以万分之五计收利息。

举个例子，市民苏先生在银行的账单日为每月 22 日，到期还款日为下月的 10 号，若苏先生在 4 月 1 日入账消费金额为人民币 10000 元，4 月 15 日入账消费金额为人民币 5000 元，4 月 22 日账单显示全部应还款 15000 元，最低还款额 1500 元。

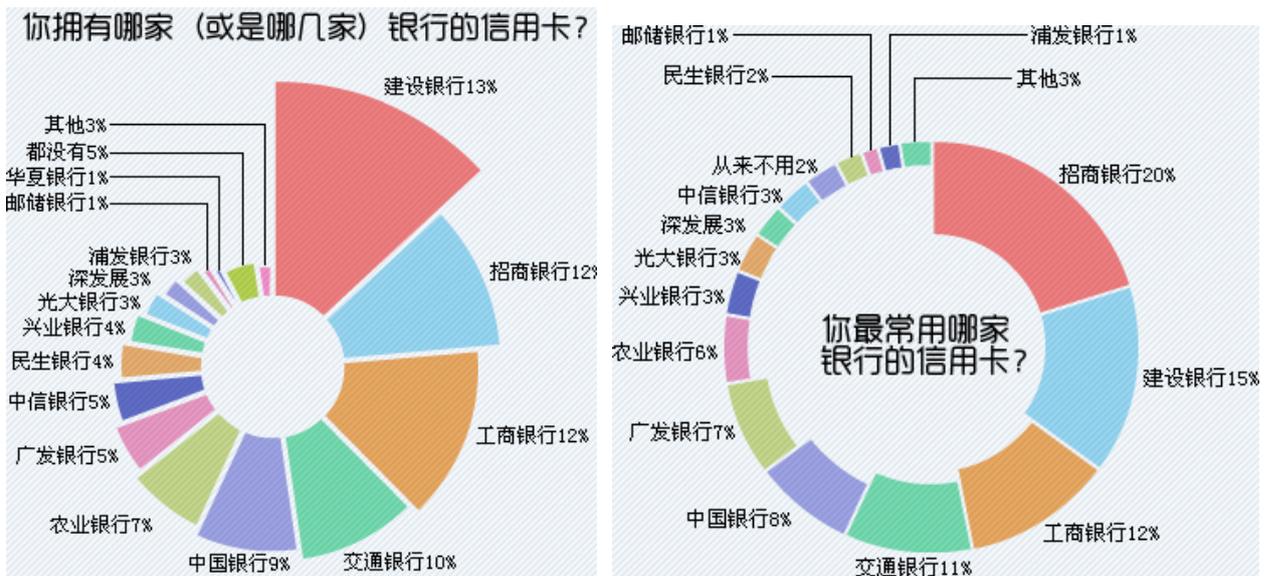
在绝大多数银行，如果苏先生在到期还款日 5 月 10 日当天还款 1500 元，那银行收取的利息为： $10000 \times 0.0005 \times 40$  (4 月 1 日至 5 月 10 日) +  $5000 \times 0.0005 \times 26$  (4 月 15 日至 5 月 10 日) = 265 元；若苏先生在 5 月 10 日当天还款 14000 元，银行收取的利息还是一样为  $10000 \times 0.0005 \times 40$  (4 月 1 日至 5 月 10 日) +  $5000 \times 0.0005 \times 26$  (4 月 15 日至 5 月 10 日) = 265 元。

而假设这张信用卡是工行所发，如果苏先生在到期还款日 5 月 10 日当天还款 1500 元，工行收取利息为： $8500$  (10000 元扣掉已还的 1500 元)  $\times 0.0005 \times 40$  (4 月 1 日至 5 月 10 日) +  $5000 \times 0.0005 \times 26$  (4 月 15 日至 5 月 10 日) = 235 元；若苏先生在 5 月 10 日当天还款 14000 元，工行收取的利息则为： $1000$  (已还的 14000 元按入账时间顺序低扣掉账单金额)  $\times 0.0005 \times 26$  (4 月 15 日至 5 月 10 日) = 13 元。

### 第三篇：银行信用卡服务满意度调查分析

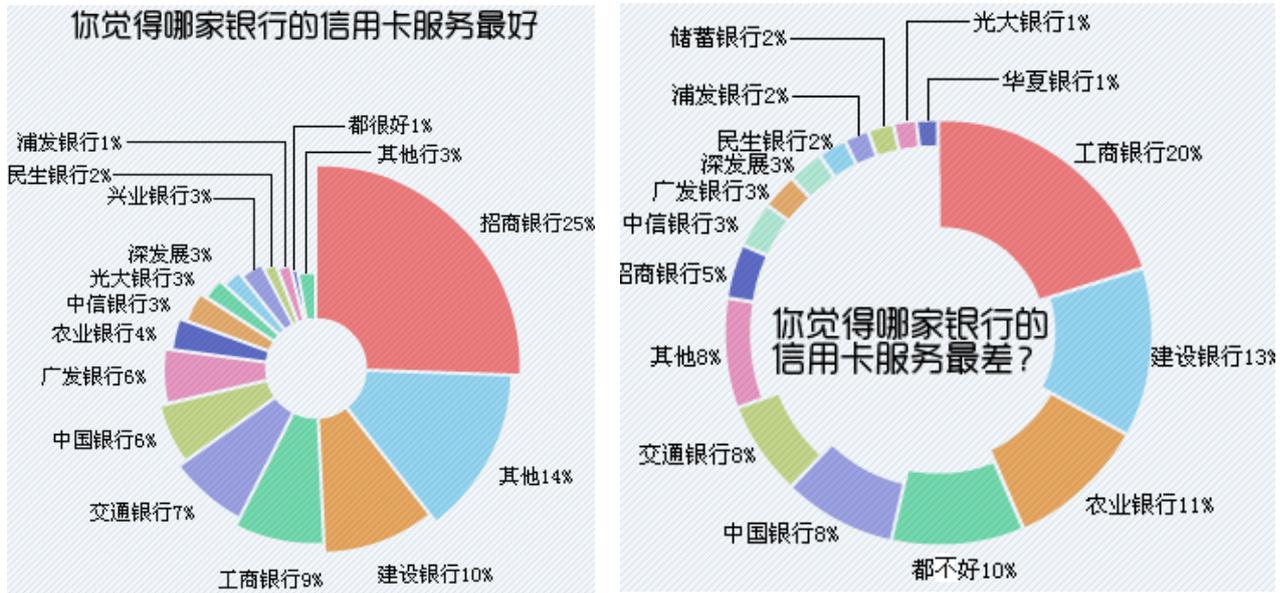
网易财经从 2012 年 4 月 27 日至 5 月 2 日发起银行信用卡服务满意度的分析网络调查，对最常用的信用卡、最满意的信用卡服务银行以及手续费最贵的信用卡银行等 7 个问题进行调查，经过上万人的参与，最终结果如下：

#### 调查显示建行持卡人最多 招行最常用



在这两项调查中，建行信用卡持卡人数占投票数 13% 居首，招行 12% 第二，最常用的信用卡招行占投票数 20% 居首，建行 15% 第二，而市场份额老大 工行在这两项投票中都在第三位，交行与中行也都同样居第四、五位，这与第一篇分析中建行卡均消费额最高，招行信用卡营收最高结果基本一致。

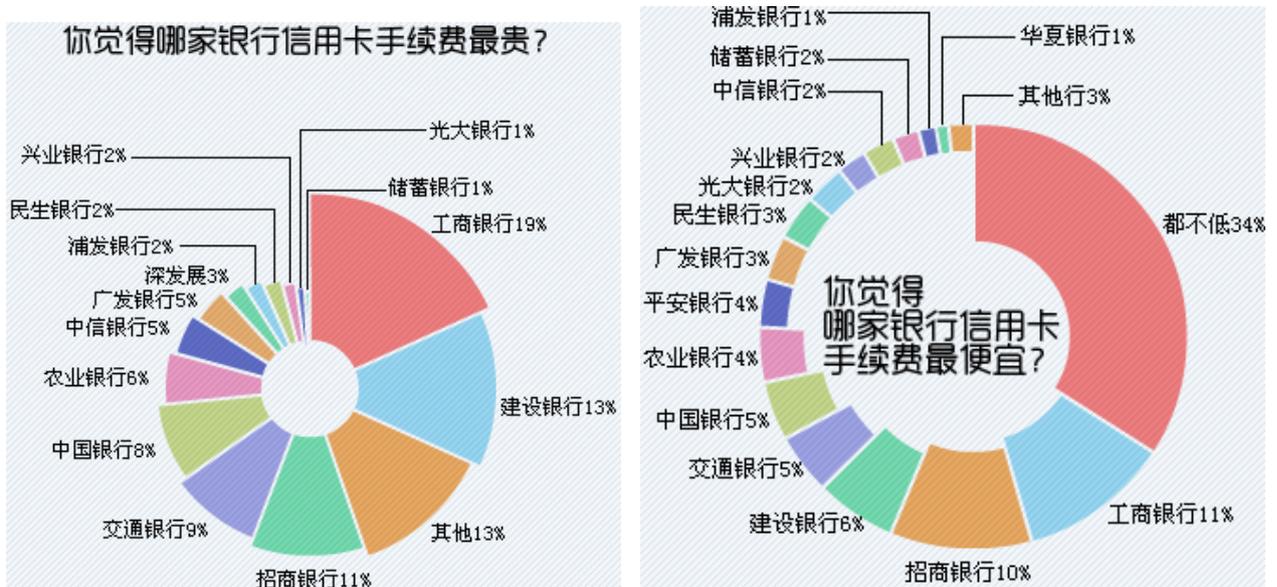
### 消费者最爱招行服务 五大行上“黑榜”



在服務滿意度調查中，招行排在第一位，說明經過多年苦心經營，招行信用卡業務在廣大消費者中的確樹立了良好的口碑。

另一方面，工商銀行、建設銀行、中國銀行、農業銀行和交通銀行等五大行的服務則未獲得消費者認可，全部上了“黑榜”，其中工行排名倒數第一，建行倒數第二，投票結果顯示，大多數投票者還是更信賴股份制銀行的服務。另外，有 10% 的消費者對所有銀行的服務都不滿意，認為仍有很大改進空間。

### 消費者稱工行手續費最貴 收費整體滿意度不高



虽然银行公布的信息显示，工行信用卡的手续费处于偏低水平，但这与消费者的主观印象并不一致。在手续费调查中，19%的消费者认为工行 的手续费最贵，13%的消费者认为建行的手续费最贵，而 34%的消费者认为各家银行的手续费“都不低”，不少消费者对银行的收费水平普遍仍不满意。

(提示：1. 本报告中统计数据中国银行为累计有效发卡数量，其他银行均为 累计发卡量；2. 上市银行中由于宁波银行与南京银行年报中信用卡业务信息披露过少，网易财经向两行发出邮件问询，截至报告发表日一直未收到回复，故年报数 据分析中两行未参与排名；3. 广发银行虽未上市，但其信用卡业务量较大，因此将其纳入分析。)

**网易财经联系方式：**

电话：010-82558742

邮箱：money@service.netease.com

网址：<http://money.163.com>