

农业银行信用卡中心：打造高质量金融服务 助力居民消费提质扩容

“农银为民·携手共富”第三场投资者教育直播精彩回放

出席嘉宾：

中国农业银行信用卡中心 消费者权益保护部总经理
中国银联上海分公司副总经理
上海证券报主持人

王朝晖
周巍昆
朱家逸

主持人开场致辞：

各位观众朋友,各位与会来宾,晚上好!欢迎来到“农银为民·携手共富”系列论坛直播活动。不忘初心,方得始终。金融工作要把政治性和人民性的要求贯穿始终,财富管理就是在践行金融为民的初心使命,也是促进共同富裕的重要途径。

因此,上海证券报和中国农业银行共同推出了“农银为民·携手共富”系列论坛的直播活动,邀请来自银行、保险、资管机构、学术研究等领域的专业人士,探讨和我们息息相关的财富主题。今天我们一起聊一聊“信用卡”。信用卡给我们的生活带来很多便利,它作为支付工

具的重要性日益凸显。根据央行公布的数据,到今年二季度末,全国信用卡和借记卡合一卡共有7.86亿张,其中,人均持有信用卡和借记合一卡0.56张。

随着信用卡普及,如何避免信用卡过度消费,让信用卡的使用权益最大化,同时又能让还款省时省力等,是我们作为消费者亟须了解的问题。今天做客直播间的嘉宾是:中国农业银行信用卡中心消费者权益保护部总经理王朝晖,欢迎您,另外一位是:中国银联上海分公司副总经理周巍昆,欢迎您。

【科普篇】

1.信用卡又叫贷记卡,和一般的储蓄借记卡有什么区别?申请信用卡,需要哪些条件?审核时间大概需要多久?信用卡的额度是按照哪些标准确定的?

王朝晖:信用卡有额度,先透支后还款;借记卡无额度,先存钱再使用。信用卡不仅可用于日常消费,也可用于大额分期(包括汽车分期、家装分期等),消费时享受免息期。同时,信用卡各类优惠活动丰富,以我行信用卡为例,不仅有新客办卡有礼,还推出了各类线上绑卡、商户打折、分期优惠等活动。

申请信用卡主卡的条件,一般需为年满18周岁、具备完全民事行为能力自然人。申请人需要有合法、充足、稳定的收入或资产,有稳定的住所和工作单位,信用记录良好,具备偿还意愿和偿还能力。

审核的时间一般为1天左右,部分优质客户可提供快速审批通道。信用卡的额度根据客户资信评价、收入情况、风险评分等综合确定。

2.我看到有的信用卡号是62开头的,有的卡号是53开头的。有人说这是卡组织不同,所以卡号开头不一样。请问一下,我在办卡的时候,选择不同卡组织的卡,有什么区别吗?还是可以刷卡的范围不一样。有的信用卡是单币种卡,有的是双币种卡,为什么会有这样的差别。我应该申请怎样的卡呢?

周巍昆:银联是全球三大卡组织之一,在国际国内形成了较强的品牌影响力和市场竞争力,提供的银行卡服务因为方便、安全和创新,受到广大用户的欢迎。截至目前,银联线下受理网络已覆盖全球181个国家和地区,境外商户数达3800万家;线上支付服务拓展至境外200多个国家和地区的2200万线上商户。不同卡号开头的数字代表不同卡组织,62开头的银行卡是银联卡。

王朝晖:目前,银行发行的信用卡根据合作卡组织不同,主要分为中国银联(Union Pay)、威士(VISA)、万事达(MasterCard)和美国运通(American Express),卡号开头数字的不同主要是用于各卡组织的识别。客户办理信用卡后,无论选择哪个卡组织,所享受的产品基础功能相同,但不同卡组织的产品在境内、外支付通道及卡组织平台权益方面是有差异的,例如银联卡品牌产品,可以在银联渠道进行刷卡使用,同时也享受银联平台提供的相关权益。

农行信用卡根据账户结算币种不同,分为人民币卡、外币卡、双币种三类。人民币卡为银联及运通品牌产品,可在境内外银联及运通支付通道使用,外币卡为VISA及万事达品牌,仅能在境外相应的卡组织支付通道进行使用,双币种为VISA及万事达卡组织与银联合作发行的产品,既支持境内银联通道,也支持境外VISA及万事达通道进行使用,客户可根据自己的境内、外用卡需求选择相应卡种。

如果您有境外出行的计划,优先推荐您办理并使用农行发行的外币单币种卡(如全球支付芯片卡、漂亮悦己信用卡、乐绚万事达信用

卡等)。

3.信用卡的账单日和还款日分别是什么意思?账单周期一般有多少天?这个日期可以修改吗?

王朝晖:信用卡账单日是指银行每月固定汇总结算持卡人账户交易的日期。目前农行信用卡新开卡的账单日是按产品提前设置的,日期为每月1—28日。卡片办理成功后,持卡人账户符合一定条件(卡片激活,账户无欠款、账户状态正常),可通过致电我行客服热线申请变更账单日。

信用卡还款日是指银行规定持卡人偿还其全部应还款额或最低还款额的最后日期。

4.什么是最低还款额?

王朝晖:最低还款额是指银行规定信用卡持卡人在到期还款日(含)前应偿还的最低金额。

5.信用卡有哪些还款方式?如果没有及时还款,会影响个人信用吗?

王朝晖:信用卡的还款主要包括客户主动还款和约定还款两大方式。

主动还款方面:客户通过跨行或行内渠道将资金转入/存入信用卡,其中跨行转账转入指的是客户通过他行掌银、他行网银、他行ATM、银联云闪付、支付宝、微信等第三方支付平台将资金转账转入信用卡。行内渠道转账转入指的是客户通过本行网点柜台、自助设备、网上银行、掌上银行等渠道将资金从本行账户转入信用卡。此外,客户还可以通过网点柜台、自助设备将现金存入信用卡。

约定还款方面,信用卡主卡持卡人可通过网点柜台、客服热线、掌上银行、网上银行、信用卡微信服务号及小程序开通约定还款功能,将持卡人本人本行借记卡绑定为约定还款账户。信用卡到期还款日,系统自动将约定还款账户资金扣款至信用卡。约定还款扣款目前提供应还款额还款、最小还款额还款两种方式。

没有按时还款,相关个人不良信用记录会如实记载在个人信用报告中,在不良行为终止后5年删除。目前,征信报告被普遍应用于贷款审核等情况,征信报告应用方会根据相应的政策,根据征信报告中逾期行为的程度不同做出不同的判断。

周巍昆:这里给大家介绍一下我们的信用卡还款神器——云闪付App。目前,绑卡方面已累计接入240余家银行;对接170余家银行信用卡账单查询及还款,为用户提供省心便捷的还款服务;支持700余家银行借记卡余额查询服务;此外,推出“一键查卡”功能,支持查询218家银行账户信息,服务用户超700万户;申卡平台已对接80余家银行、1000余款卡产品,成为市场上银行信用卡产品最多、卡权益最丰富的信用卡申卡平台,满足广大持卡人不断发展变化的消费者日常生活所需。

片卡交易,卡片不要离开视线范围,输入密码应注意遮挡,谨防密码被偷窥。

第二:手机支付时注意保护条码信息,不要过早打开手机付款码界面,不要輕易将二维码提供给他人。

第三:交易时应选择大型正规商户或网站支付,确保支付环境安全,留意不法商户、钓鱼网站、不明链接、二维码、邮件等,以防账户信息泄露。

第四:妥善保管银行卡、身份证等重要证件,尽量选择银行卡和证件分开存放。

第五:切勿向他人泄露银行卡号、密码、卡片背面3位安全校验码、短信验证码、有效期等重要信息。

第六:夜间或回国后,可根据用卡需求通过账户安全锁功能关闭境外交易,有效保障银行卡支付安全。

被盗刷后怎么办:
第一:立即通过银行官方客服热线或手机

银行等渠道立即冻结卡片或办理挂失业务。同时据实提出否认交易声明,并配合银行开展调查工作。

第二:有条件的可携带实体卡及时到附近银行自助机上输入正确的支付密码进行余额查询操作,证明卡片在身边。

第三:立即向当地公安部门报案处理,并取得报案证明材料。

卡片丢失怎么办:
客户可立即通过银行官方客服热线或手机银行等渠道立即冻结卡片或办理挂失业务。后续如排除风险后,也可通过银行官方客服热线或手机银行等渠道解除冻结。

周巍昆:在这里提示一下广大持卡人,一是做到三个“一定”,防范电信网络新型违法犯罪。首先,一定要管理好自己的银行卡,及时清理睡眠银行卡和账户,不出借、出租个人银行卡,不参与银行卡账户买卖活动。其次,一定守护好个人敏感信息,不点击短信中的链接,不登录不明网站,不泄露短信验证码给他人。最后,一定从正规渠道下载App,不下载“炒汇”“现金贷”“贷款”“区块链投资”等名义的非法App交易平台,通过正规应用商店下载App。

二是坚决抵制赌博、“跑分”等非法平台活动。要坚决远离赌博活动,拒绝参与各种非法平台活动,对自身财产安全负责。

三是识别“套路”,防范欺诈。常见欺诈套路一般有以下4类:高利理财类——以低投资获得高利息、“消费返利”、投资境外股权、外汇、投资“区块链”“虚拟货币”等为噱头进行利益诱惑、实施欺诈;网络借贷类——通过网络虚假广告引诱、缴纳保证金、中介代办等方式盗取投资者信息;冒充虚构类——通过冒充熟人、领导、政府部门,或虚构中奖、到付快递等骗局,诱导受害人转账汇款;网购交易类——有网络刷单诈骗、网络支付诈骗、网购消费退款等欺诈方式。

此外,芯片卡相比磁条卡更能保障支付安全。但考虑到境外不同国家和地区的POS机升级程度不一,相对保险的选择就是带上芯片磁条复合卡,确保在哪里都能用。也建议大家出发前开通银联移动支付。推荐通过云闪付App、境内支持“云闪付网络支付平台”的钱包绑定银联卡并开通扫码支付,还可以通过Apple Pay、Huawei Pay等绑定开通银联手机闪付。

8.我现在的信用卡额度不够,可以申请提高额度吗?一般可以提高到多少?

王朝晖:持卡人在使用了信用卡一段时间后,可以通过发卡行的网点、客服热线、手机银行等渠道申请提高额度。发卡行在收到持卡人的提额申请后,会根据用户的信用记录、消费能力、还款情况等要素进行额度审批。如果有购车、装修等大额资金需求,也可以选择信用卡专项分期产品。

9.很多人反映,因为信用卡没有“现金减少”的感觉,所以感觉不到花钱的“痛感”,这种现象尤其是在年轻人当中较为普遍,我们应当如何避免在使用信用卡的过程中过度消费?

王朝晖:第一:树立理性消费观。要摒弃攀比心理,自觉纠正超前消费、过度消费、冲动消费、从众消费等错误观念。在能承担的范围内购买最适合自己的,树立理性消费观念,对自己负责,对家庭和社会负责。

第二:珍惜个人信用。使用信用卡时,应主动了解账单日、还款日、收费标准等信用卡知识。发生欠款时,要按时履行还款责任,切勿逾期拖欠,影响个人信用记录。

周巍昆:年轻人要控制自己的信用卡消费额度,设置好单笔消费限额等,防止出现过度消费。但核心还是自身树立理性的消费观念。

10.现在许多银行信用卡都推出各种各样的增值权益,每家都不一样,我们应该如何选择,是不是越多越好?

王朝晖:从客户角度来讲,信用卡的增值权益可能并不是越多越好,建议可以从自身的实

际需求出发,选择合适的权益服务。目前,农行信用卡为了满足客户对增值权益的需求,目前已搭建了“衣食住行,教养医娱”八大权益货架,从衣(丽人/购物)、餐饮美食、酒店住宿、出行旅游、教育培训、养(育儿/体检)、医疗、娱乐八个维度,为我行信用卡客户提供35类增值权益,全方位满足客户个性化、差异化的需求。同时,农行信用卡仍在持续聚焦客户需求变化和市場潮流趋势,不断更新和丰富增值权益。

周巍昆:我们所有银联信用卡持卡人均可参与由银联主办的平台型动态权益活动“有礼乐开花”,完成银联信用卡刷卡、二维码支付、手机闪付、云闪付App/银行App等银联网络内的消费交易,即可享红包、四季特色权益礼包、视频/读书/出行等各类会员卡 and 锦鲤大奖等丰富权益。

持卡人消费越多,可获得的权益价值越高。同时,面向无界卡、绿色低碳卡、乡村振兴卡、小微企业卡、银联白金/钻石卡等特定银联卡产品持卡人,可享各卡产品配套的数字生活权益、绿色环保权益、涉农权益、小微企业权益、高端权益服务等特色权益,全面覆盖持卡人的衣食住行等日常高频消费领域。

大家也可以详询我们银联的客服热线95516了解各项权益。

11.目前各家银行都推出了汽车、家装等专项分期服务,与普通的消费分期业务有什么差异和优势?消费者在办理时需要注意什么?

王朝晖:汽车分期:农行汽车分期产品是为客户购买非营运小汽车提供信用卡分期金融支持的专项分期产品。相较于普通消费分期,汽车分期是具有强场景的业务,支持购买一手车、二手车分期,信用方式分期额度最高50万元,分期期限最长可达60期。我行汽车分期合作的品牌众多,可以满足客户针对不同品牌的优惠贷款需求。同时,针对优质客户群体,可采用信用方式准入汽车分期业务,免抵押,申请材料简,可实现自动化审批,省事省心省力。

家装分期:和消费分期业务相比,家装分期优势:一是提供给客户专项额度,不占用客户普通额度。二是还款期限长,最长可分5年还款,同时有6、12、24、36、48、60期多种选择。办理时需要注意携带好有效身份证件。

周巍昆:银联也推出了银联信用卡消费分期产品,该产品现已接入包括全部全国性银行在内的数十家商业银行,落地包含淘宝、京东、拼多多、唯品会等平台电商、华为、小米、五星电器等线下手机、电器卖场在内的成千上万家分期受理商户。

该产品具有受理一点接入,支持多家商业银行、支持商户贴息和持卡人付息等模式、支持线下线上多种产品形态等优势,有效缓解用户在购买金额较大商品时的资金压力。

12.今年要恢复和扩大消费,农业银行如何通过信用卡这一支付工具,为促进消费进一步优化服务和产品?有哪些亮点?

王朝晖:农业银行积极响应国家关于“促消费 稳增长”的政策号召,坚持问需于民、服务于民、惠及于民,在2022年政策基础之上,接续出台2023年信用卡服务民生领域“促消费、稳增长、支持实体经济”17项、配套10项支持保障措施,17条举措包括加大全消费领域优惠补贴力度、与优质线上平台开展营销合作、积极支持新型消费业态和消费模式等。

在提振消费信心释放消费潜力方面,农业银行通过持续加大全消费领域优惠补贴力度,不断拓展餐饮、商超、旅游、出行、跨境消费等场景,为客户提供丰富多样权益服务,同时大力支持线上消费、绿色消费、县乡消费、新型消费业态和消费模式等重点领域,强化信用卡服务乡村振兴质效,打造积分商城“县域好物”专区,帮扶县域商户引流,以助商惠民的实际行动,充分释放消费动能,强化消费对扩大内需的积极作用。截至6月末,农行商户收单交易额1.54万亿元,信用卡消费额超1万亿元,其中线上消

费超4200亿元,增速近16%。

在扩大信贷投放支持实体经济方面,农行信用卡始终坚持“把方便留给客户,把困难留给自己”的经营理念,不断扩大信贷投放,服务小微商户。聚焦大宗消费及重点领域,举办第八届“千城万店农行汽车节”、第五届“农行家装节”等品牌营销活动,开展县域地区“汽车下乡”活动超100场,推动差异化授信策略,提升优质客群审批效率,建立市场导向定价机制,提供同业可比的优惠利率,扩充营销渗透渠道,提升触客精准性。截至6月末,农行汽车、家装分期交易额630亿元,同比增长27%,信用卡贷款余额6591亿元,年增量114亿元。

为顺应各地消费市场的新变化,下半年还重点推出了“农情亿万家——农业银行消费节”,以“诚信 兴商 惠民”为主题,围绕“大宗、文旅、服务、三农、新型”五大场景,发挥“政府、机构、商户、条线、分行”五项协同,发动“网点、掌银、平台、商圈、媒体”五大宣传阵地,配套制定了支持扩大个人消费信贷的六类十五项促进措施,包括助力汽车家装等大宗消费,深耕餐饮和文旅消费场景建设,支持农村和县域市场消费,提升绿色消费服务,提高服务信用卡客户水平,优化消费信贷产品流程政策,持续加大金融供给力度、完善消费受理环境等。农业银行将充分发挥2.3万家网点的网络服务优势,聚焦服务升级、融合发展和人民愿景,实现高质量、高标准、差异化的消费促进,加速消费潜力的全面释放。

下一步,农业银行将继续贯彻落实党中央、国务院决策部署,始终坚守“金融为民”初心使命,更加主动融入和服务构建新发展格局,把恢复和扩大消费摆在优先位置,配合商务部做好“诚信兴商主题月”活动,加大消费信贷投放力度,提升服务民生水平,多措并举提升金融服务的普惠性、便捷性,全面做大做强农业银行消费节市场影响力,以高质量金融供给服务好消费,切实履行好国有大行立足城乡、践行普惠金融的历史使命和责任担当。

线上征集问题、互动交流、总结

1.平时出门很少带卡,用云闪付、微信支付、支付宝刷信用卡,会产生积分吗?

当前,各银行积分政策和获取方式各有差异,有的主要通过消费累积积分,有的则以活动奖励的方式向客户发放积分;并且各银行的积分规则,会根据市场环境的变化进行动态调整。建议客户可以关注各银行官网公布的积分规则。农行信用卡客户可以通过登录农行掌上银行,或拨打客服热线(4006695599)等方式,便捷查询积分的累积情况。

2.如何做好消费规划,避免过度消费?

在日常消费过程中,要树立理性消费观,消费水平要在个人承受范围之内。冷静理智审视自己短期和长远的生活安排,合理规划个人资金计划。使用信用卡时,要及时了解并牢记账单日、还款日、收费标准等用卡知识,珍惜个人信用。

非常感谢大家的提问,也非常感谢现场二位嘉宾给予详细的一个解答。现如今我们每个人基本上都会拥有信用卡,而且信用卡的确给我们带来了许多的便利,作为一个有利的信用工具,利用好信用卡是给我们的生活锦上添花,如果用不好也会给我们的生活带来一些副作用,所以关键是持卡人要有科学和节制的消费观以及理财观,理性的来进行消费理财和消费,这才是我们信用卡的正确打开方式。再次感谢两位嘉宾做客我们的直播间,农银为民携手共富,同时也感谢各位的关注,再见。