

中国银监会办公厅文件

银监办发〔2013〕149号

中国银监会办公厅关于 切实保护信用卡持卡人合法权益的通知

各银监局,各国有商业银行、股份制商业银行,邮政储蓄银行,中国银行业协会:

近期,银监会针对信用卡服务收费、信用卡合同信息披露、溢缴款取现手续费以及信用卡委外催收等持卡人投诉最集中、反映最强烈的问题展开了专题调研,发现当前商业银行信用卡业务主要存在以下问题:

一是对于相关监管规定和银行内部制度落实不到位,在信用卡营销推广、服务提供、委外催收及账户注销等业务环节,有待不断改进和完善。二是信用卡业务信息披露的完整性、准确性和及时性不足,甚至可能对消费者产生误导。三是部分信用卡合同条

款设置不合理,一定程度上加重了持卡人的风险和负担。为切实保障消费者合法权益,现就有关工作要求通知如下:

一、银行业金融机构应以实施新版《中国银行卡行业自律公约》为契机,严格落实有关催收业务、信息披露、还款提示、客户信息保密等方面要求,保护持卡人的知情权和选择权,以更好的服务提升持卡人用卡体验。

二、银行业金融机构应本着公平和自律规范的原则,主动对信用卡合同开展自查自纠,修改完善有关内容,避免出现为自我免责加重持卡人责任的格式条款,修订片面强化持卡人义务和责任的不合理条款。

三、监管部门应加强监管,要求银行业金融机构完善信用卡业务内控机制,引导并督促其在信用卡产品设计、营销推广、日常服务等各个环节树立并落实保护消费者合法权益的理念和要求。

四、信用卡消费知识应成为银行业金融知识宣传教育的一项重要内容。要加强信用卡计息方式、免息期规定、滞纳金收取、主要服务收费标准、安全使用常识、信用卡风险管理政策等知识的宣传和普及,引导消费者理性选择符合自身财务能力的信用卡产品,培养良好用卡习惯。



(此件发至银监分局和地方法人银行业金融机构)

内部发送：消费者权益保护局、银行一部、银行二部、银行三部、银行四部、合作部、创新监管部。
(共印 20 份)

联系人：徐一臻

联系电话：66279683

校对：徐一臻

中国银监会办公厅

2013 年 5 月 29 日印发

