

21世纪经济报道 记者李愿 北京报道

“农业银行信用卡中心探索研究线上发卡的业务模式，做了相应的技术储备与客户服务优化流程的设计，将在监管部门指导下，积极参与试点。”7月7日，农业银行信用卡中心相关负责人接受21世纪经济报道记者采访时表示。

其所说试点，是在7月7日银保监会、央行联合发布的《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》中提出的。该文件第三十六条明确，银保监会、央行按照风险可控、稳妥有序原则，推进信用卡行业创新工作，通过试点等方式探索开展线上信用卡业务等创新模式。

何为“线上信用卡”，银保监会有关部门负责人解释称，按照现行监管规定，消费者申请信用卡还需要履行线下的手续，线上信用卡则不需要，完全是通过线上来完成，二者不是有没有实体卡的区别，核心在于办卡开卡过程中是否可以全流程线上办理。

“将按照高质量发展导向，优先选择人民群众服务认可度、信任度高，消费者权益保护和信访投诉要求落实到位，经营理念和风控合规审慎严格，各项整改工作达到监管指标的银行业金融机构参与试点。”银保监会有关部门负责人表示。

上海金融与发展实验室主任曾刚认为，相信随着业务模式不断创新，产品类型不断丰富，客户服务不断完善、使用成本不断降低，线上信用卡将在消费金融领域发挥主力军作用。

为何进行线上信用卡试点？

中国金融认证中心发布的《2020中国电子银行调查报告》显示，超过50%的用户期待实现线上开通银行账户。2020年2月银保监会印发《关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》要求，银行提高线上金融服务效率，在有效防控风险的前提下，探索运用视频连线、远程认证等科技手段，探索发展非现场核查等方式提供安全便捷的金融服务。

“在数字技术快速发展和疫情防控常态化背景下，客户金融消费习惯发生重要变化，营业网点到客数量日趋下降。随着业务模式不断创新、产品类型不断丰富、客户服务不断完善、使用成本不断降低，开展线上信用卡业务将成为商业银行深化数字化转型、加快金融与科技深度融合创新的重要尝试。”中国银行业协会首席信息官高峰认为。

高峰指出，疫情催生的“非接触服务”已成为金融便民惠民的重要举措，同时新兴技术手段日趋成熟，也为信用卡业务创新提供了基础保障和发挥空间。银行应当在信息化、数字化场景应用等方面持续发力，快速响应市场变化和客户需求，让线上信用卡真正成为可随时随地便捷使用的金融工具，让百姓放心、贴心、舒心。

农业银行信用卡中心相关负责人也对21世纪经济报道表示，为解决疫情状况下客户信用卡申请难和领卡用卡难的问题，进一步提振客户消费信心，农业银行信用卡中心也探索研究线上发卡的业务模式，做了相应的技术储备与客户服务优化流程的设计，将在监管部门指导下，积极参与试点。

“农业银行信用卡将认真贯彻监管政策，将《通知》有关工作与业务经营同部署、同落实，更好服务双循环新发展格局，满足人民群众多样化的信用卡支付和消费信贷需求。”农业银行信用卡中心相关负责人表示。

值得注意的是，参与试点的前提是“各项整改工作达到监管指标”。银保监会有关部门负责人表示，对于试点机构，不一定要等到2年过渡期结束或者6个月系统改造等工作结束，而是鼓励机构早整改早试点，只要整改到位，符合相关条件和要求，就可以进行试点。

哪些关键环节应注意？

事实上，近年来不少互联网平台都推出了类信用卡产品，用户体验与银行信用卡没有太大区别甚至要好很多，但相关的监管要求较银行信用卡则少很多。

中国人民大学中国银行业研究中心副主任罗煜认为，互联网消费信贷产品与信用卡相比的差异在于：一是信用卡开卡通常要到银行网点线下办理，而互联网消费信贷产品所有的交易程序都是在线上完成的；二是作为持牌机构发行的信用卡准入门槛较高，审批较为严格，而互联网消费信贷准入门槛相对较低，覆盖面更高。

“由此也带来一些问题：一是传统信用卡的使用便捷程度不如互联网消费信贷产品；二是互联网消费金融发展过程中出现了一些诱导超前消费、引发过度负债等不规范现象，风险防控存在一定的隐患。”罗煜表示。

高峰表示，开展线上信用卡业务的关键环节在于远程面签，远程面签是提升客户体验、提升银行运营效率的有效手段。试点开展线上信用卡应做好目标客户的筛选、远程视频技术支持和线上业务流程的管控：一是在目标客户选择方面，可优先考虑存量借记卡客户，以及消费场景内有真实消费需求的客户等；二是在远程视频技术选择方面，为避免音视频带来风险，可将运营操作锁定在银行端APP上等；三是在

线上业务流程方面，借力OCR、人脸识别和联网核查的同时，辅助必要的人工客服（远程柜员）与客户线上进行办卡意愿和身份的核验等。

“线上信用卡业务风险防范的有关环节更需要强化，比如信息采集验证、面签过程等，为确保客户身份的真实性，银行必须通过人脸识别、活体检测、公安联网核查、银联鉴权、视频交互、CFCA鉴权、人行征信、大数据风控等多重手段，确保客户本人身份、本人意愿及本人签名的‘三真实’。”高峰表示，并指出了远程面签应用存在的三大潜在风险：一是欺诈风险，二是洗钱风险，三是技术风险。

高峰认为，积极探索开展线上信用卡业务，需要以完善的配套监管政策为保障，健全政策制度流程，逐步推进试点工作。

银保监会有关部门负责人表示，预计后续还会出台线上信用卡业务的细则来指导业务开展，当然这个过程也是不断完善、循序渐进的，比如是否需要重新考虑授信额度、是否需要具备取现功能、开卡过程中都需要哪些维度的验证因素等等，而且业务转到线上并不意味着监管要求的放松。

此外，对于信用卡新规提出的“额度扣减”问题，农业银行信用卡中心相关负责人对21世纪经济报道记者表示，该中心已全面落实“刚性扣减”授信政策，并已落实到系统策略中，确保全量信用卡客户及业务种类纳入管控范围，实现全条线全产品管控，符合监管要求。

（统筹：马春园）

更多内容请下载21财经APP