

舆情

# 信用卡“全额罚息”引发舆情危机

尽管信用卡“全额罚息”早已是老生常谈,但这项备受诟病的“霸王式收费”多年来仍然没有得到解决。10月29日,央视《每周质量报告》报道了王某在中国民生银行透支11万5年后要还44万的案例,此事立刻引发了网友的集体“炮轰”。在接下来一周的时间里,该报道被媒体转载1000余篇次,数百家媒体参与了报道和评论。

专家指出,诸如此类的银行“霸王式收费”或“不吭声收费”这样的收费方式,尽管合法但不合理。网友认为,银行全额罚息“太黑了”,对消费者极其不公平,因为很多人并不是恶意透支,而是有时疏忽把“大头还了零头忘了”,银行应该只对未还款的部分计息。

## 银行:这是对失信的惩罚,符合国际惯例

面对全额罚息的质疑,一位股份制银行信用卡相关负责人表示,全额罚息符合国际惯例,而且这种计息方式也符合银监会规定。

另有银行人士表示,信用卡其实是一种无抵押的小额贷款,银行对于不能还款的持卡人承担着较大的风险。基于持卡人对信用的违背,银行认为有必要把部分风险弥补费用和信任惩罚叠加起来,对透支的全部费用进行罚息。

## 专家:“全额罚息”的“国际惯例”是在偷换概念

中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇认为,银行所谓的“全额罚息”是国际惯例是在偷换概念,中国的信用卡在免息期,国外的银行就没有这个概念,更不存在所谓“罚息”,利息就是利息,对没有还的钱收取利息是天经地义的,但中国的银行对持卡人已经还过的钱仍收取所谓“罚息”是不对的,利息不是“罚”的,更不应该“全额罚息”。

## 律师:全额罚息涉及霸王条款

律师指出,作为储户来说,没有还的款项罚息合理,但已经还了的金额还要按照相关合同来罚息,这就存在不合理的情况,可以认定为霸王条款,储户可以通过法律程序来维权。

法律专家认为,滞纳金属于违约金的一种,有督促持卡人按时足额还款的作用。然而,如果收取的滞纳金超过本金,就明显违反民法通则中的公平原则和诚实信用原则。

## 媒体

## 中国广播网:“全额罚息”并非国际惯例

韩国信用卡并非“全额罚息”,但如果多次透支信用卡,不仅会影响个人信用,严重时甚至会找工作带来麻烦。

法国信用卡罚息也只是按照没有还上的部分来计算利息,一般当地人

不会恶意透支,因为这样一来信用卡会被冻结,也相当于在法国无法生活。

美国信用卡不存在全额罚息的现象,而且,美国推出了新的规定,给信用卡用户还款又降低了门槛。

澳大利亚不少银行实行全额罚息,不过,在扣除利息之前,银行的通知工作也会做得很到位,保证用户不会在不知情的情况下遭遇大笔利息扣除的困境。

## 《工人日报》:拿什么撼动“全额罚息”?

说到底,国内绝大多数银行坚持全额罚息,无非是“利益最大化、责任最小化”的趋利避害思维作祟。在信用体系尚不完善的情况下,借此将商业风险更多地转嫁到消费者头上,同时也为自己开辟一条牟利新路。

在目前国内商业银行垄断性强、竞争不足,而消费者又处于弱势地位的情况下,仅靠个别银行的“鲑鱼效应”、媒体的连番炮轰和公众的“用脚投票”,注定无法从根本上撼动全额罚息。

## 《北京晚报》:全额罚息有失公允

银行对于持卡人未偿还全部透支金额采取何种罚息方式,目前尚无法律进行统一要求,银行可根据自身情况自行规定。因此全额罚息并不违反法律。但是由于此种计息方式非常苛刻,惩罚力度也过高,绝大多数银行都死抱着全额罚息的方式不放,主要是因为全额罚息的收入可观,银行不愿意放弃这块大蛋糕,用所谓的国际惯例来做挡箭牌。

## 网友意见

@娜朵桃花: 全额罚息不合理,我欠1000元,还了999元,还剩一元,结果银行按照1000元的计利息,比高利贷还厉害。银行坑人啊,国家应该采取有效措施,立法规范,保护广大人民的切身利益。

@徐汇片警小明: 银行就是个神奇的地方,对他有利的便是和国际接轨,对他无利的便是符合国情,多吐钱了来得比警察还快,钱吐少了对不起明天来我行核对。

@梦道2028: 国家规定民间借贷利率在银行同期贷款基准利率四倍之内的,国家才给予保护,但信用卡年息本来就高达18%,现在银行信用卡全额罚息的制度下,利息已经远远高出了4倍额度,再加上滞纳金,完全就是高利贷。——卡奴的生活

@劲哥铁马: 媒体曝:信用卡零头欠款,银行全额罚息!我想到前几年因银行工作失误,取款机出问题,多取钱以盗窃罪被判刑,而此次银行的行为简直是抢,可是却没有入管,为何,姓公! 2012中国企业500强统计,制造业272家上市企业利润没有5家大银行多!生动地给我们诠释了什么是垄断! 呜呼哀哉!!

@黄胜友: 全中国民众,都为各大银行打工! 中国银行系统已成为过

包等都是可以清晰量化的,做不好就说明管理能力低。但我们进入的是模糊区域,我们不知道它未来会是什么样子,会做成什么。因此,在思想上要放得更开,你可以到外面去喝咖啡,与人思想碰撞,把你的感慨写出来,发到网上,引领一代新人思考。也许不只是华为看到了你,社会也看到了你。当你的感慨可以去影响别人时,别人就顺着一路走下去,也许他就成功了。所以在创新问题上,更多的是一种承前启后。

陈宏辉 善待供应商就是善待自身 (中山大学岭南学院副教授)

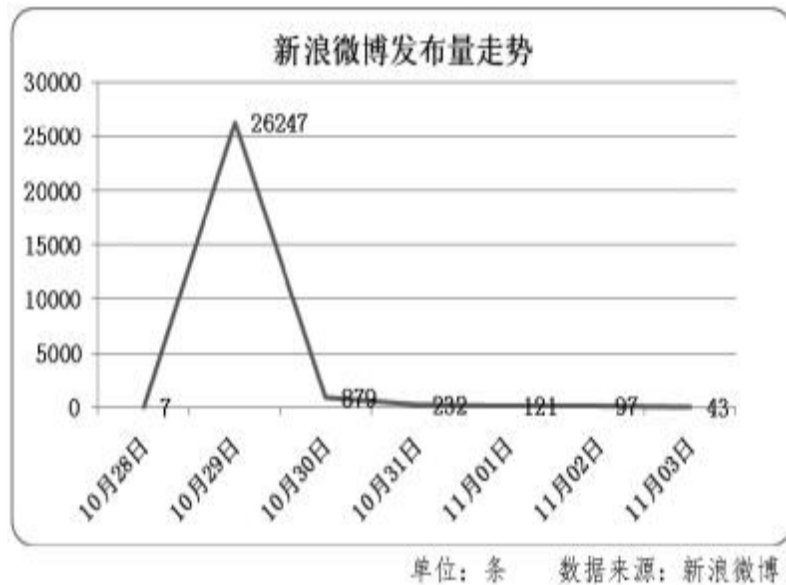
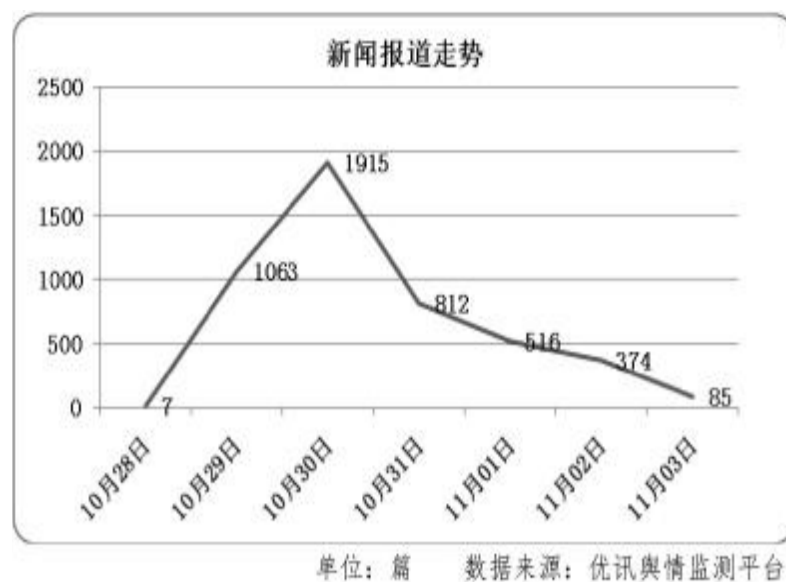
冯仑 创业最难是跟制度博弈 (万通董事长)

冯仑 创业最难是跟制度博弈 (万通董事长)

冯仑 创业最难是跟制度博弈 (万通董事长)

冯仑 创业最难是跟制度博弈 (万通董事长)

冯仑 创业最难是跟制度博弈 (万通董事长)



街的老鼠,令人深恶痛绝的行业! 别说高息罚息,就是同行异地取款,都收取巨额的手续费,什么世道吧! 公开抢劫储户口袋里的辛苦钱。

@风-Up-in-Air: 中国人的聪明都用在钻空子上了,实在是个诚信缺失的社会,不是去批评无诚信恶意透支不还钱的人,反而去质疑基本底线,可悲。

## 舆情解读

今年上半年,国内信用卡发卡量已突破3亿张。刷卡消费在改变人们消费习惯的同时,霸王条款、乱收费及罚息不合理等问题也不断见诸报端,考验着持卡人和银行双方。

欠债还钱,天经地义。对于持卡人恶意透支、拖延还款的行为,银行给予适当惩罚情有可原。对于已还款部分来说,消费者已经履行了信用义务,但却面临着“还款差一元却按万元罚”的全额罚息,严重刺激了公众和媒体的神经。与此同时,有媒体报道称“5万误存信用卡取出竟要25天取溢缴款需收手续费”,两者相较之下,信用卡少还款要全额罚息,取溢缴款要收手续费,“霸王条款”不言而喻。

通过分析最近几年的媒体报道可以看出,针对信用卡全额罚息引起的质疑此起彼伏,每次银行都拿“全额罚息属于国际惯例”作为挡箭牌。然而,经媒体证实,所谓“国际惯

例”并非完全如银行所说。该说法非但没有消减舆情攻击的压力,反而加深了公众对“傲慢”、“推诿”的刻板印象。而且工行等取消信用卡全额罚息也足以说明,所谓的“国际惯例”只是一个笑柄。

在网友一边倒的指责声中,也有部分网友在反思,为什么没有人去批评无诚信恶意透支不还钱的人? 通过统计以往案例可以看出,在银行遭遇恶意透支行为最终对簿公堂时,作为受害者一方的银行,获得舆论同情的情况极为少见。

近年来,各大银行在信用卡发行上“跑马圈地”,以赠送各色礼品为诱饵,推介信用卡。而由于在审核和发放信用卡的过程中对申请人的经济实力、信用程度、还款能力、信息真实与否缺乏足够的评估。一方面导致有持卡人被冒名办卡、冒名消费,另一方面由于银行授信金额超出了持卡人的还款能力,导致持卡人过度消费,无法按时还款。

当下,舆论对银行损失的不同情已经释放出了一个危险的信号,如何正确应对舆论的抨击,引导舆情走向,挽回信用卡服务形象,不光是各大银行必须面对和解决的问题,同样也是提高自身竞争力的重要手段。

撰稿: 中企舆情实验室 (执笔、数据: 汪大伟)

策划: 中国企业研究院

数据提供: 优讯时代(北京)网络技术有限公司

冯仑 创业最难是跟制度博弈 (万通董事长)

一线

# 商学院的价值在于让你的心沉静下来

专访上海财经大学商学院副院长骆玉鼎

对于近些年中国不断曝光的商业造假、诚信问题,骆玉鼎认为,这跟我们的经济发展较快是有密切联系的,经济形势好,大家想的都只是挣钱,必然忽略了道德建设,商人、企业家只顾眼前利益、只顾发展机会,所以出现违背商业伦理的事件在所难免。

## 商业道德败坏因只顾眼前利益

记者: 最近几年中国社会不断地曝光出来一些社会诚信、商业道德的问题,您认为这是我们哪里出了问题,症结在哪儿?

骆玉鼎: 唐太宗李世民说过一段话,他说,“以铜为镜可以正衣冠,以古为镜可以知兴替”,还有“以人为镜可以知得失”,我们要评价当前的这个现象,我觉得很有必要是以古为镜。

一个国家当它的经济处于快速起飞的阶段,它的机会特别多,它的道德沦丧的现象也是特别的突出的,我们从上世纪30年代的美国,五六十年代的中国香港、韩国、日本,你从文学作品或者在电影、电视剧上都能看出来,在经济发展最快速的那段时期,往往这个社会的混乱程度也达到了一个顶峰,所以黑帮呀、腐败呀,各种丑恶的现象都会出来得比较多。

中国发展这么快,那么它在各方面给你带来的冲击都是巨大的,所以有一些领域里出现了失序的状态,我觉得是一个必然,过了这段时期就会好了。

记者: 过了这段时间就会好吗,商学院会不会给他们一些启示或者作用,您觉得有没有这个使命感?

骆玉鼎: 我觉得商学院的价值就在这儿,为什么说会有这么多的失信,会有这么多违背商业伦理、商业道德的事情发生? 是因为我们现在经济发展得快,我的机会出现得特别的多,所以从上到下,从中央到地方,从普通人到商人,他们现在流行说的一句话都是要“抓住机遇”,好像稍微一不留神,错过了一个机遇的话,我就会差很多。

这样的一个概念不断地被现实所证明,比如说一个人,假如说他在十年前没有买房,那么他会发现,到今天他恐怕辛苦半辈子,也买不起一套房。

经济学理论告诉我们,如果考虑长远,从长计议,考虑千秋万载,然后做出决策,这一定叫最优决策,但是由于信息是不对称的,每个人掌握的信息也是不完全的,所以要从长远的观点去做一个长远的、最优的决策是办不到的,那么退一步来说,什么叫最优呢?

现实当中的次优决策就是最优,而次优决策就是只顾眼前,不顾未来,这样子你才能够抓住那些所谓的机遇,当然人们就会不安宁,就会躁动,社会就会浮躁,企业家就会整天去忙于公关、去应酬,希望在茫茫人海当中抓到所谓的机遇。

大学(商学院)的要害就在于,它能让你的心沉静下来,当你的心跟古代的哲人,跟现代的大师,跟我们的书本在一起的时候,这个浮躁的心就会宁静下来,我想每一个读书人都有过这样的体会: 当你看到一个真正有价值的书的时候,你的那个浮躁就会少很多。

我觉得有助于他们用一颗更平常的心,去追求一个更长远的目标,真正做有价值的事情,这是商学院有吸引力、有魅力的地方。

## 接班人要学习创业者开拓精神

记者: 您怎么看中国的创业者跟继承者这样一批人的不同之处?

骆玉鼎: 一个创业者和后面继承这个事业的人在潜质上是有差距的,创业的人怀揣梦想,一无所有,然后把这个企业做大,他的企业家精神体现得特别强,他有特别大的热情,有做事的冲动,第一批创业者可能是在非常艰巨、非常困难的条件下做成这些事情的。

企业家的价值远远比企业的价值还要大,当我们谈到一个企业的时候,我们想到的不是他的上万名、几十万名员工,我们一下子想到的是那个企业家,但是到第二代企业家,当这个企业慢慢地从创业阶段走向规模扩大,走向成熟的时候,那么企业家在很大的程度上,或者说有相当多的企业家,他就从一个精神领袖的地位慢慢地退化成一个管理人员了。

这个时候我们需要企业家的素质更多的是他如何科学地、系统地、现代化地管理这个企业,而不是再让他继续野蛮生长下去,如果是这样的话,那么这个企业经过成熟阶段之后,等着它的就一定是衰落,很多的大企业最后都走向灭亡,走向衰落了,所以不创新就没有活路,所以我们希望,第二代、第三代的企业家应该向他们的前辈学习,去继承他们那种开拓进取的企业家精神,去继承他们那种忘我工作,拼命的斗志,这个很重要。

记者: 最后一个问题,您最近在关注什么?

骆玉鼎: 最近我关注的东西比较多了,比如说我们有一些股票它的表现啦、它的反应啦,某些行业在遇到外部冲击的时候,它的抗压力的情况啦,等等,很多,不过具体而言,因为我自己的领域是一个比较小的领域,叫衍生品,这个领域给我提供的乐趣是足够的,衍生品种类很多、很复杂。它内部运行的机制又很精巧,所以说如果你去看衍生品,研究衍生品的话,它带给你的乐趣,跟你去下一盘围棋,下一盘象棋是差不多的。

摘自网易《财经会客厅》

智库

## 唐·舒尔茨 抓住消费者“关键时刻” (美国西北大学商学院教授)

今天大多数市场营销的规划和实施方法都是在上世纪形成的。过去的营销方式是传递信息、消费者接受,然后实现购买和再购买,是一种线性的传播。而现在环境已发生变化,消费者的决策体系由线状变成了网状,在消费选择时有许多做出决定的“关键时刻”。

营销的关键是要明白,不是企业要卖什么,而是消费者想买什么。营销者需要了解消费者的真实需求,抓住消费者的每个“关键时刻”,然后有针对性地提出解决方案。

## 朱飞 企业文化应“神”“形”一致 (中国雇主品牌研究所所长)

如果我们把企业文化做一个比喻的话,可以这么认为,企业文化就是企业的“神”和“形”。所谓“神”就是企业内在的“气质”,是企业的核心价