

新华时评

换卡成本凭什么让顾客买单?

新华社记者 吴雨 刘铮

磁条银行卡升级为芯片卡的步伐正在加快。然而,一些银行却转嫁换卡成本,要么通通由顾客花钱,要么只对一定星级以上的顾客免费。这种让顾客为换卡买单的做法引起争议。

银行很重要的一个利润来源就是客户的存贷利息差,是拿着顾客存到银行的钱去下“金蛋”。从这个角度来说,客户是银行的生命之源。而保证客户的资金安全,涵养自己的财

富水源,是银行必须承担的重要责任。

对银行来说,芯片卡升级并非不可承受之重。据了解,目前每张芯片卡的制卡成本是8元至10元,是磁条卡成本的10倍左右。但是,不少银行在招揽信用卡客户的时候,所赠送的礼品都远高于10元。要揽客就舍得花钱,而为了客户资金安全的几元换卡成本都舍不得出,实在让人难以理解。

针对不同客户采取不同政策,同样说不过去。客户资产有差别,享受区别化的服务当然有理。殊不知,升级银行卡以保证客户资金安全,是所有客户都应享受的底线服务。难道仅仅因为客户的资金量小,就可以让他们的资产处于不安全境地吗?一

些银行提出对优质客户或一定星级客户免费更换,对资金量少的客户换卡仍坚持收费无疑是自作聪明,自找托词,这样的做法非常荒唐。

一个无视自己安全服务的根本责任,想方设法从客户身上攫取利润的骄惯,透出相关行业企业服务意识和责任意识何等的淡漠。

被认为“利润丰厚、日子舒坦”的银行业不应只盯着卡片升级换代这点“小钱”,理应“算大账”,将眼光放得更长远一些。踏踏实实做好为顾客免费换卡这样的基础性服务,才能赢得顾客更多信任,换来行业的长远健康发展。

背景链接:

各家银行换“芯”措施

新华社北京电(记者 李延霞 吴雨)为推广使用芯片银行卡、增强交易安全,中国人民银行要求2015年起逐步停止新发磁条卡。为迎接银行卡“芯”时代,各家银行纷纷出台相关举措。

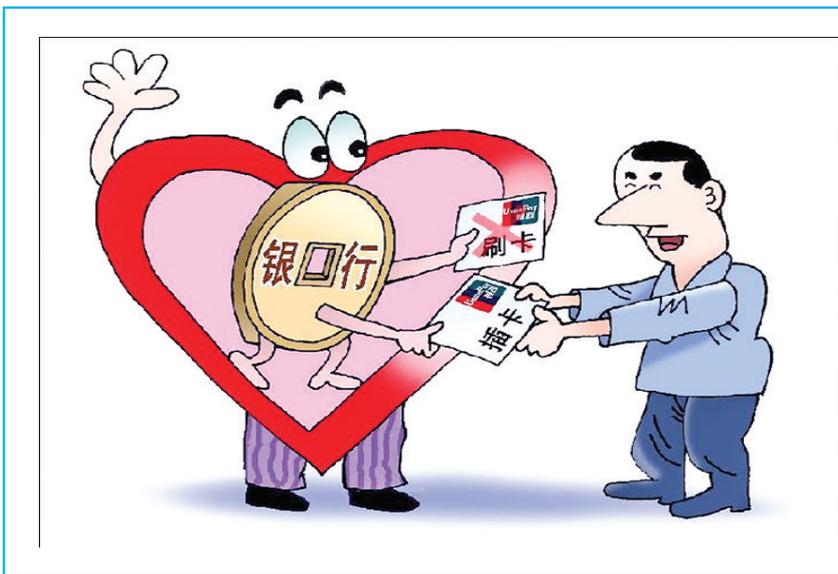
工商银行:从今年上半年开始,已全面停止磁条借记卡的新发,存量磁条卡仍可继续使用。换卡政策方面,一是免费为四星级以上客户磁条卡升级为单芯片借记卡。二是优化保号换卡服务,目前工行约九成左右的银行卡支持办理“换卡不换号”业务,具体政策需要询问当地分行。办理手续方面,持卡人须凭本人有效身份证件和借记卡到发卡银行指定营业网点办理申请手续。

建设银行:明年起新发卡全部更换为芯片卡。已有磁条卡换“芯”,需持卡人本人携带磁条卡及有效身份证件,到建行开卡网点办理即时换卡手续。同时,建行系统支持磁条卡同卡号预约换领芯片卡功能。建行就芯片卡换卡工本费给予分行下浮权限,分行可根据当地实际情况或针对不同客户群体减免换卡工本费。

交通银行:对于卡号前六位为“622260”的磁条卡,推出“换芯不换号”服务,新换的芯片卡保持原磁条卡的卡号、所有业务功能和签约关系,让客户换“芯”无忧。交行借记卡持卡人,持本人有效实名证件和磁条借记卡,在该磁条借记卡所属分行任一网点柜台,均可将磁条卡更换为芯片卡。对置换的沃德卡、交银理财卡、薪金卡、尊享薪金卡、年金卡等芯片卡,交行均免收卡片工本费。

招商银行:对于持有招商银行磁条卡的存量客户,主动邀请客户前往网点进行更换,同时对于前往网点办理业务的客户,也会建议客户对卡片进行更换。招行芯片复合卡的收费标准为普卡收取10元工本费,金卡和金葵花免费,各分行也可根据当地实际情况进行优惠或有条件减免。

中信银行:信用卡中心今年9月1日起陆续开展磁条卡升级芯片卡工作并将于年底前完成。升级之后,新发行的信用卡为芯片卡,不额外收取客户费用。对于已发磁条卡,在卡片有效期内继续正常流通使用,待卡片有效期届满后,将给客户免费换发同款芯片卡。



银行应该用『心』换卡

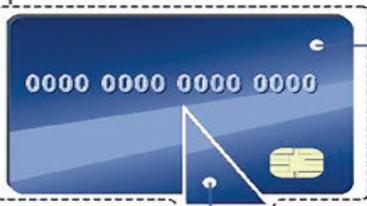


我国金融IC卡累计突破10亿张

中国人民银行10月20日发布数据显示

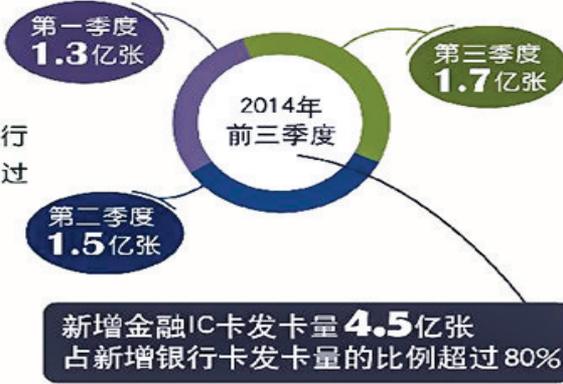
截至2014年第三季度末

我国金融IC卡累计发卡量突破10亿张



全国性商业银行累计发卡量超过9亿张

区域性商业银行累计发卡量超过1亿张



新华社发(大奥制图)

明年起磁条卡逐步停发 插芯片卡消费将渐成主流

新华社北京电(记者 刘铮 吴雨)根据中国人民银行部署,10月底前全国POS机将关闭芯片银行卡降级交易,芯片卡支付将告别刷卡,迎来插卡时代。从明年开始,经济发达地区新发行以人民币结算的银行卡应为芯片卡,磁条卡将逐步停发。

作为磁条卡的升级,芯片银行卡不仅在安全性上有很大提升,而且具有更便捷丰富的功能。央行从2011年开始推广芯片卡,虽然存量银行卡中芯片卡只占两成,但新发银行卡中芯片卡已占到了九

成,全国99.6%的POS机和99.5%的ATM机完成了接受芯片卡插卡支付改造。

目前,我国芯片银行卡绝大多数同时还带有磁条支付功能。央行有关负责人表示,由于收银员长期养成的磁条卡刷卡使用习惯,芯片银行卡在受理中仍然存在降级使用磁条的情况,使其安全优势尚未得到充分发挥。为提升银行卡安全交易水平,要逐步关闭这种降级交易。此前,全国ATM机已在8月底完成了关闭芯片银行卡降级交易。

央行明确要求,下一步,各家商业银行要在12月底前完成改造,关闭其他线下渠道终端上的此类降级交易。2015年起在经济发达地区及重点行业领域新发行的、以人民币为结算账户的银行卡应为芯片卡。

原有磁条卡仍可正常使用。央行有关负责人特别指出,在经济不发达地区仍然允许磁条卡发行。对存量巨大的磁条卡,将采取自然淘汰的方式,逐步引导商业银行开展磁条卡更换芯片卡工作,不会影响磁条卡的使用。

今日关注

银行卡换“芯”

换“芯”

