

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 15620121151977

UDC _____

基于信用卡统计数据
的持卡人用卡行为分析
周易
卢宝梅副教授
厦门大学

厦门大学

硕士学位论文

基于信用卡统计数据的持卡人
用卡行为分析

Behavior analysis of credit card holders

based on statistical data

周易

指导教师(校内): 卢宝梅副教授

指导教师(校外): 王雯博士

专业学位名称: 金融硕士

论文提交日期: 2014年 月

论文答辩时间: 2014年 月

学位授予日期: 2014年 月

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2014年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

经过多年的发展，信用卡发卡量在我国取得飞快的发展，根据央行发布的《2013年第四季度支付体系运行总体情况》显示，截至2013年末，全国累计发行信用卡3.91亿张，较2012年增长18.03%，人均持卡量0.29张，较2012年增长16%。2013年信用卡交易总额占全国社会消费品零售总额的比重为55.8%，较2012年又提高了7.5个百分点。各家商业银行也十分重视信用卡业务的发展，倾注了大量的资源不断了攫取市场，抢占份额。随着发卡量的不断增加，持卡人用卡的活跃度成为商业银行关注另一重要指标。本文采用商业银行信用卡业务部的宏观数据，从生命周期、社会经济地位、持卡人态度等角度分析了影响信用卡持卡人活跃度的诸多因素并进行数据验证。研究发现，总体上看持卡人的信用卡交易行为具有较为显著的生命周期特征，年龄、婚姻状况、持卡人收入、职务级别、信用卡额度、信用卡等级、用卡账龄等要素对信用卡持卡人活跃度影响显著，研究还发现已婚有子女的持卡人比已婚无子女的持卡人活跃度高，这可能是由于子女的降生增加了家庭的开支，这与传统的生命周期理论的解释有所不符。此外指出了近年信用卡线上交易的新趋势，并分析了新趋势下活跃度分析的影响要素和影响方式与传统模式存在差异。

关键词：信用卡；活跃度；线上交易

Abstract

After years of development, the amount of total issued credit card obtain a rapid development in China, according to " overall situation of operating payment system in fourth-quarter 2013" issued by the central bank, as to the end of 2013, totally 391 million credit cards had been issued across the nation, which had grown 18.03 % compared with 2012. In 2013 the total amount of credit card transactions to total retail sales of social consumer goods accounted for 55.8%, obtain 7.5 percentage point increase compared with 2012. Commercial banks also attaches great importance to the development of the credit card business, and a lot of resources are devoted constantly to grab market share. With the increasing amount of issued credit card, the activity of cardholders has become another important indicator to focused on for commercial banks. In this paper, with the macro data from commercial bank credit card business unit, we analyzed possible factors that affect the activity of credit card holders such as life cycle theory, social economic status, cardholder's attitudes. The study found that, overall behavior of the cardholder's credit card transactions have more significant life-cycle characteristics, age, marital status, cardholder income, job level, credit limit, credit rating and other factors significantly affected the activity of cardholder, the study also found that cardholder who is married with children is more active than married childless cardholder, this may be due to increased spending their children's birth family, which is inconsistent with the explanation by traditional life cycle theory. Besides, the paper points out that online payment with credit card become popular in recent years, and analyzes the differences between the factors affecting credit card online trading activity with those in traditional modes.

Key words: Credit card; Activity; Online transaction

目录

导 论.....	1
一、选题背景及意义.....	1
二、研究思路与方法.....	2
三、本文的框架结构.....	2
四、本文的特色与不足.....	3
第一章 相关文献回顾.....	5
第一节 人口统计变量与信用卡用卡行为.....	5
第二节 持卡人态度与信用卡用卡行为.....	5
第二章 对影响信用卡持卡人活跃度因素的理论分析.....	7
第一节 我国信用卡发展情况.....	7
第二节 影响信用卡持卡人活跃度因素的理论分析.....	10
一、生命周期假说.....	10
二、消费者态度.....	11
第三章 数据、统计和分析.....	13
第一节 数据.....	13
第二节 统计和分析.....	14
一、生命周期与信用卡持卡人的活跃度.....	14
二、社会经济地位与信用卡持卡人的活跃度.....	16
三、消费者态度与信用卡持卡人的活跃度.....	17
四、逆向检验.....	19
第四章 信用卡持卡人用卡行为新的发展趋势.....	22
第一节 信用卡持卡人线上交易现状.....	22
第二节 信用卡线上交易持卡群体分析.....	23
一、年龄段分析.....	23
二、性别分析.....	25
三、线上交易卡片额度分析.....	25
四、线上交易频率分析.....	27
第五章 结论与政策建议.....	30

第一节 本文的主要结论	30
一、生命周期特征与信用卡持卡人的活跃度检验的结论	30
二、社会经济地位与信用卡持卡人的活跃度检验的结论	30
三、消费者态度与信用卡持卡人的活跃度检验的结论	31
四、逆向检验的结论	31
五、线上交易的分析结论	31
第二节 相关政策建议	32
一、业务增长：从粗放型增长向精细化增长转型	33
二、产品服务：从单一产品销售向综合服务转型	33
三、客户关系管理：从单一流程向全流程管理转型	34
四、注重创新，从单一产品创新向文化创新转型	34
[参考文献]	35
致 谢	37

厦门大学博硕士论文摘要库

CONTENTS

Introduction	1
1. Significance of the Selection About Subject	1
2. Research Method of Subject	2
3. Structure of Chapter.....	2
4. Innovation and Deficiencies.....	3
CHAPTER 1 Summation	5
1.1 Summation on Life Cycle Theory	5
1.2 Summation on Attitude	5
CHAPTER 2 Theoretical Analysis	7
1.1 Development of credit card in China	7
1.2 Theoretical analysis of the factors affecting the credit card holder's activity	10
1.2.1 Life Cycle Hypothesis	10
1.2.2 Consumer Attitude	11
CHAPTER 3 Data, statistics and analysis	13
3.1 Data	13
3.2 Statistics and analysis	14
3.2.1 Factors on Life cycle theory.....	14
3.2.2 Social economic status	16
3.2.3 Factors on consumer attitude.....	17
3.2.4 Reverse test.....	19
CHAPTER 4 New trends of credit card holder's behavior	22
4.1 Development of credit card holder's online transaction	22
4.2 Group analysis of online transaction of credit card holder	23
4.2.1 Age.....	23
4.2.2 Gender.....	25
4.2.3 Credit card limit	25

4.2.4 Transaction frequency	27
CHAPTER 5 Conclusions and policy implications.....	30
5.1 Main conclusions.....	30
5.11 Conclusions of credit card holder’s activity test about life-cycle factors	30
5.12 Conclusions of credit card holder’s activity test with social economic status	30
5.13 Conclusions of credit card holder’s activity test about Attitude factors.....	31
5.14 Conclusions of reverse test	31
5.15 Conclusions of online transaction analysis.....	31
5.2 Policy implications	32
5.21 Growth	33
5.22 Service.....	33
5.23 Custom relationship management	34
5.24 Innovation.....	34
Reference	35
Acknowledgements.....	37

导 论

一、选题背景及意义

信用卡作为一种舶来品，于 20 世纪 80 年代中期引入我国，受主客观条件的限制，较长时期里基本处于自然发展的状态。经过多年的发展，在经历了人们的怀疑、用用看等种种态度之后，国内信用卡数量和种类火速攀升。根据央行发布的《2013 年第四季度支付体系运行总体情况》显示，截至 2013 年末，全国累计发行信用卡 3.91 亿张，较 2012 年增长 18.03%，人均持卡量 0.29 张，较 2012 年增长 16%。2014 年截止 2 季度末，全国信用卡发卡量已达到 4.18 亿张，人均持卡 0.31 张。信用卡发卡量的快速增加显示了信用卡在我国的快速发展和普及，同时信用卡也逐渐成为消费者使用最频繁支付结算工具。根据中国银行业协会银行卡专业委员会发布的《中国信用卡产业发展蓝皮书（2013）》显示，近 3 年来信用卡交易金额在社会消费品零售总额中的占比逐年攀升，从 2010 年的 32.55% 上升至 2012 年的 48.26%，2013 年信用卡交易总额占全国社会消费品零售总额的比重为 55.8%，较 2012 年又提高了 7.5 个百分点。信用卡业务在提振内需和刺激消费方面拉动作用明显。

单从发卡规模看，信用卡市场似乎已经进入了一片“红海”，一些中小银行也针对此提出了信用卡业务已经进入“后规模”时期或者成熟期的论断。然而虽然我国信用卡业务在规模和普及程度上已取得一定的成绩，但我国信用卡的持卡人在用卡活跃性方面仍然较弱。一些持卡人在收到银行发行的信用卡后没有激活，还有一部分信用卡被激活后使用频率很低，但从卡片的实际使用上看，在这 3 亿多张信用卡中，约有 40% 是不活动卡，也就是说活动卡的人均持卡量还不到 0.2 张。因此如何从跑马圈地的起步阶段，跨入精耕细作的产业转型时代，从单纯地新增客户，到提高客户的活跃度和用卡意愿，吸引持卡人长期、有效地用卡，才是现阶段衡量一个信用卡品牌成功与否的关键，也是现阶段银行提高信用卡业务经营水平的关键，同时也能进一步发挥信用卡对消费的刺激带动作用。从商业银行总行的信用卡业务考核导向上看，已有部分银行意向将发卡 6 个月内未激活的卡片不再计入新发卡片，分行在网点管理人员 KPI 和员工绩效管理上也进行了

相应调整，不再单纯以发卡数“论英雄”。因此，找准客户群体，做好精细营销，实现发卡数量与质量齐飞，才能确保营销工作有的放矢。

二、研究思路与方法

在上述信用卡业务发展的大背景下，对我国信用卡活跃持卡用户的分析研究显得十分必要和迫切。究竟有哪些因素影响持卡人的用卡行为，商业银行应该如何突破创新去应对这些影响因素，对我国商业银行的信用卡业务发展方向又有怎样的指引意义。鉴于上述情况，本文采用厦门市某国有商业银行信用卡业务部的宏观数据，截止 2014 年 8 月底厦门该国有商业银行存量信用卡共计 682229 张，其中活跃卡^①约 331325 张，约占存量信用卡总量的 48.56%。以下选取这 33 万多的活跃卡持卡客户作为数据基础，分别从持卡人性别、年龄、婚姻状况、收入情况、所持信用卡额度、持卡年限、卡片等级等方面对持卡人用卡行为进行分析，探讨信用卡持卡人用卡行为的影响因素。综合分析持卡人的生命周期、用卡态度、持卡人收入等因素与信用卡活跃用户数占比的关系。

三、本文的框架结构

导论部分，简要介绍本文的研究背景以及信用卡业务发展的现状，对拟研究的问题进行初步阐述，概括介绍本文的研究思路以及方法，以及本文的框架结构安排。

第一章，相关文献回顾。简要对国内外学者针对信用卡持卡人活跃度影响因素的研究文献进行综述，对相关学者的研究成果进行回顾和整理。

第二章，对影响信用卡持卡人活跃度因素的理论分析。

第三章，利用获取的数据进行统计分析，重点检验并分析哪些因素对信用卡持卡人用卡活跃度具有影响以及影响的方向，并首次在研究中使用逆向检验，进行再次验证。

第四章，分析信用卡持卡人用卡新的发展趋势，重点介绍信用卡线上交易的发展情况和影响因素，并与前文全量交易活跃度分析的结果进行比较分析，并指出两者间存在的差异。

^① 此处活跃卡的标准定义为该银行信用卡持卡人在半年内用卡三次以上（含三次）。

第五章，结论与政策建议，在第三章验证分析和第四章趋势分析的基础上，得出本次研究的部分结论，并对现阶段我国商业银行信用卡业务的发展提出了一些建议。

四、本文的特色与不足

（一）本文的特色

先前针对信用卡活跃度的研究，之前有学者通过抽样调查或用卡数据，对主要影响因素利用数理统计的模型进行量化分析，然而从本文后续的研究我们会发现，影响一类信用卡持卡人活跃度指标往往存在多个要素，不同细分客户群体对于不同影响要素的重视程度会有较大的差异，因此如果未对客户群体进行区别，而进行总体的数理研究，会影响回归分析的准确性。

此外在先前研究使用的数理模型中，有学者使用过某一时点信用卡已使用额度/信用卡总额度的指标来衡量持卡人的活跃度的量化指标，但个人消费行为存在较大的时点差异性，会对验证结果可靠性造成影响；也有学者选用持卡人在特点时间期内产生的透支利息总额作为自变量，但考虑到现实中绝大多数的持卡人会在账单提示的还款日还款，因此并不会产生透支利息，但持卡人的用卡活跃度仍然很高，因此作为衡量活跃度的指标也有欠缺。本文首次选用动卡率=活跃持卡人/存量持卡人作为衡量信用卡持卡人的活跃度指标的依据，主要是依赖庞大的信用卡业务部门真实数据作为支撑，避免人为指标设置的干扰，由于选用样本数量庞大且真实无误，因此可以真实反映各个影响要素对持卡人用卡活跃度的影响。同时利用银行的现实数据进行逆向检验。并首次关注了近年来信用卡线上交易发展迅速的新趋势，研究提出了线上交易活跃度的影响因素和影响方式与传统模式下分析的结果存在差异，为信用卡用卡活跃度研究提出了新的思路和方向。

（二）不足之处

由于研究能力有限，本文只是试探性的将部分信用卡持卡人活跃度的影响因素进行检验和分析，因此还存在一定的不足：

1. 针对数据的数理分析稍显粗糙

本文的数据全部采集自银行内部系统中，数据来源真实可靠且数量庞大。本文主要采用统计分析的方法，对各影响因素进行实际的验证分析，并与理论预测

进行检验。并未利用时下流行的计量经济学的模型进行分析，数理分析的深度略显不足，未能对各影响要素的影响程度进行量化统计分析。

2. 研究方法上的不足

本文验证分析采用了单因素的统计分析，在实际情况中多种因素可能同时对信用卡持卡人的用卡意愿造成影响，且多种因素可能相互影响，存在叠加或相抵的效应，因此可能会影响检验的结果。由于我国目前仍处在信用卡发展的初级阶段，发展模式仍较为粗放，因此本文进行的研究只是试探性的，在以后的研究中可以考虑将多要素的相关性、要素包等其他因素融入研究的模型中，更全面的展示影响持卡人活跃度的要素之间的关系。

第一章 相关文献回顾

随着二十世纪六十年代以来银行卡业务的迅速发展,中外学者对银行卡做了大量的研究,为后续的研究打下了基础。主流的研究方向包括人口统计变量、生命周期理论对信用卡用卡行为影响的分析,同时通过大量的实证研究不断丰富和发展这些理论。随着市场的不断发展,经济学家开始将和消费者态度纳入对信用卡持卡人活跃度的考察。本章将先对上述主要的理论分析以及国内外相关实证研究进行回顾和总结。

第一节 人口统计变量与信用卡用卡行为

信用卡具有支付结算和消费信贷的功能,而消费信贷行为与持卡人个人或家庭的背景有关。Awh&Waters(1974)的研究发现银行卡使用活跃者更年轻,有更高的个人收入,同时也是其他收费卡的使用者。Mathews&Slocum(1969, 1970, 1972)把信用卡持卡人区分为便利需求人和贷款需求人两类,研究发现与便利需求人相比,贷款需求人的收入更低。Mandell(1972)发现高收入的家庭比低收入的家庭更愿意使用信用卡,受教育程度高的家庭使用信用卡的频率更高。Adcock等(1976)研究发现提出更多的男性、已婚和处于中年、教育背景良好和中等收入以上的人群更倾向于使用信用卡,男性比女性更愿意透支信用卡。Erdener(1995)和Ricky(1997)的研究显示持卡人的收入水平与信用卡的使用率之间有显著的正相关关系。江明华和任晓炜(2004)的研究表明持卡人性别和婚姻状况对持卡人的透支行为的影响不显著。上述研究的结论存在一定的差异,可能的原因是由于持卡人在不同的生命周期阶段中,其所可支配的社会资源、个人财富积累、收入情况会随之变化,因此多种因素会同时影响其信用卡的用卡行为。因此单因素的人口统计变量对信用卡用卡行为的影响分析会存在差异。

第二节 持卡人态度与信用卡用卡行为

Fishbein&Ajzen(1975)指出,态度影响着个体最后的行为决策,他们提出的合理的行为理论,认为理性的人在决策前会依据自身的信念形成对事物的态度,并依此进行决策。国内外大量的研究表明,消费者的态度对信用卡持卡人的用卡

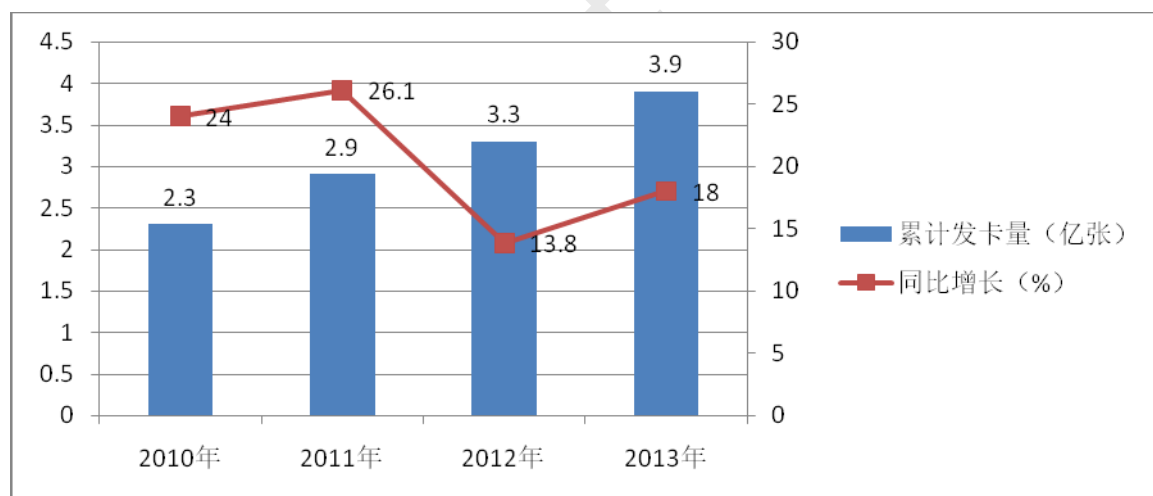
行为有显著的影响。Awh&Waters(1974) 研究显示持卡人对银行信用卡的态度决定了其用卡的活跃程度。Xiao 等(1995)的研究结果表明,大学生更喜欢使用信用贷款。在这次调查中 82%的学生有良好的情感态度, 67%的学生有良好的认知态度。Hayhoe 等(1999)研究发现,对信用态度的情感和认知态度显著影响大学生是否持有多张信用卡。江明华和任晓炜(2003)指出金钱和信用态度对我国信用卡持卡人透支行为具有显著影响的。黄卉和沈红波(2010)实证研究指出消费者对信用卡所代表的身份和地位的正面态度极大地促进了持卡人用卡活跃度,传统的信用态度并不能合理解释我国持卡人的用卡行为。

第二章 对影响信用卡持卡人活跃度因素的理论分析

本章将简单介绍我国近年来信用卡市场发展的情况，分析我国信用卡市场发展的机遇和潜力。并从成熟的生命周期理论、消费者态度和消费者行为理论角度，分析影响信用卡持卡人活跃度主要因素的理论依据。

第一节 我国信用卡发展情况

近年来，随着国民经济的持续发展，信用卡在我国也取得了快速的发展，截止 2013 年末，我国信用卡累计发卡量达到 3.9 亿张，比年初增长 18%，人均持卡量达 0.29 张；交易总额为 13.1 万亿元，比上年增长 30.9%；2013 年，我国信用卡卡均交易额 33462 元，比上年增长 11.1%。2013 年透支金额为 1.84 万亿元，较 2012 年的 1.14 万亿，增长了 61.8%^②。



数据来源：中国银行业协会 2010 年、2011 年、2012 年、2013 年的《中国信用卡产业发展蓝皮书》。

图 2.1： 2010-2013 年我国信用卡累计发卡数及比上年增长

^② 中国银行业协会，《中国信用卡产业发展蓝皮书（2013）》。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫