

“分期一时爽,还款两行泪”

# 信用卡收费能挤出多少“水分”

“分期一时爽,还款两行泪”。一句看似玩笑的话,却道出了不少信用卡持卡人的心声。

近几年,越来越多的人习惯于超前消费,使用信用卡进行分期,以解“燃眉之急”。往往这时,不少信用卡用户也会收到银行客服的“关心”电话,被询问“某笔消费金额要不要做分期”“是否有还款压力”等等……但是,看似简捷、省事的分期产品却常常被持卡人扣上“坑人”的“帽子”。

多位业内人士戏言,信用卡分期业务可以挤出不少“水分”。那么,信用卡分期在缓解用户资金压力的同时,持卡人到底是赔是赚?记者通过多日调查走访,从自动分期业务入手,给持卡人算了一本“账”。



## 持卡人吐槽“被自动分期”



9月9日,中国银保监会消费者权益保护局发布的《关于2021年第二季度银行业消费投诉情况的通报》中,较为直观的数据是,2021年第二季度,中国银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中,涉及信用卡业务投诉46273件,同比增长37.2%,占投诉总量的54.8%。

记者连日走访调查发现,信用卡乱收费已成为消费者“吐槽”的重灾区,其中自动分期、高额年费、天价挂失费等均“榜上有名”。持卡人吐槽的“被自动分期”正成为诟病较多的领域。

日前,杨小姐(化名)反映,自己信用卡被自动分期。“某银行信用卡未经本人同意,将当期消费自动转入分期。”事后杨小姐经过与银行咨询沟通,得知此卡在账单日会自动转入分期。据杨小姐讲述,在办理信用卡时,该行办卡工作人员仅称该卡为一般信用卡,自己也并未仔细阅读相关使用条款,根本不清楚此卡在账单日会自动转入分期。转入分期后手续费自然会接踵而至。

杨小姐反映的情况不是个例,记者多方探询发现,周边大多数持卡人对“自动分期”业务均不太了解。“我一般都是设置自动还款,并不会仔细看信用卡账单,甚至不知道自己的信用卡是否是自动分期信用卡。”习惯使用信用卡消费的张先生对记者讲述。

根据某银行信用卡使用条款显示,所谓自动账单分期付款业务是指持卡人一次性申请签约绑定,以后无需每次电话(或通过其他方式)申请账单分期的业务。

随着调查的深入记者发现,通常情况下银行自动分期一般分为6期、12期、24期、36期不等。持卡人只要每期账单刷卡消费达到约定金额,便会将该笔业务自动处理成分期业务,有的银行甚至消费金额超过10元

即可自动分期。

对于分期后每月所需手续费各家银行不尽相同,大多数银行6期和12期每个月所需缴纳手续费均为本金的0.7%左右。记者以此算了一笔账,例如,1万元办理6期分期业务,那么每个月需多还70元手续费。同时,大多银行鼓励持卡人办理周期较长的分期业务,即办理分期时间越长,每个月手续费越低,并用每个月手续费打折扣来吸引持卡人办理业务。

某银行官方客服对记者表示:“办理自动分期业务,每个月手续费根据持卡人自身的信用情况,信用良好的用户经审核后会给与一定折扣。”例如,在分36期情况下,某银行给予记者手续费折扣仅为本金的0.29%。

较大的折扣往往会吸引一些持卡人办理业务,但记者深入了解后发现,银行给出的手续费折扣往往具有时效性,也就是说,上述折扣仅在一定时间内有效,而这往往会被客户忽略。

“这样容易使持卡人误解,以为自己办理的分期业务手续费一直是较低折扣,简单的分期手续费‘搬家’却坑了不少人。”易观高级分析师苏筱芮对记者表示。

另有持卡人向记者“吐槽”,自己曾在某笔大额消费支出后收到银行短信,提示其新增消费满足分期标准,是否办理自动分期业务。李女士表示:“对银行业务不太了解的情况下,有时只想办理一次分期业务,却变成了只要达到一定金额就会开始自动分期。”

零壹研究院院长于百程对记者表示,银行的信用卡分期业务是银行的重要收入来源之一,在竞争加剧和业绩压力下,分期产品的营销加剧,信用卡经常出现过度营销或违规营销情况,有些业务“误导”其实可以避免,例如在营销的过程中应尽到告知义务。

## 自动分期申请易取消难

自动分期申请易但取消却难。记者发现,如果持卡人想取消,就没有那么简单了。对于自动分期业务,多数银行不能通过简单方式进行取消操作,需要补齐相关费用的同时,由人工客服提交相关流程,审核通过后才能取消该项业务。

在走访中,记者注意到,通常使用信用卡持卡人并不会仔细阅读条款,而办理业务工作人员又未详尽告知义务的前提下,持卡人往往容易“被坑”。

苏筱芮称,“大多数案例发生在金融机构提示不明确,在消费者默认一些条款,且不明晰的情况下,被动选择分期业务,这种问题较为突出。”由于“被分期”等关键信息通常“不

显眼”,分期费用虽然会列示在信用卡账单里,但持卡人容易忽略,从而引发消费纠纷。

除了金融机构方存在一定问题之外,持卡人自身也存在一定问题。第一,误办理,持卡人有时会收到银行方邀请办理分期业务电话,以分期手续费折扣为由让持卡人办理,持卡人往往不去仔细了解业务,就被折扣吸引办理业务;第二,全额自动分期,此种情况一般是申请信用卡时,有的页面可能会有办理自动分期的选项,持卡人勾选后,消费达到标准就会自动办理分期;第三,则是持卡人本身申请的就是自动分期信用卡,这一类卡片本身就具备分期功能。卡中的消费达到规定金额,即会自动进行分期。

## 监管层加强整治相关乱象



虽然信用卡收费套路较多,但种种迹象表明,监管层正在加强整治相关乱象,加强金融消费者权益保护。记者注意到,今年以来,多家银行因侵害金融消费者权益收到监管机构罚单。例如,今年7月份,银保监会消费者权益保护局针对某银行开出了超百万元的罚单;还对一家股份行作出了通报,通报称,该行为增加信用卡分期业务收入,默认勾选自动分期起始金额,侵害消费者自主选择权等等,可以看出,上述监管方向均“剑指”消费者权益方面。

日前,有银行发布《信用卡暂停客户申请自动分期业务的公告》称,因我行业务调整,拟于2021年8月31日起,陆续在各渠道暂停客户申请自动分期业务。

星智金融研究院研究员黄大智对记者

表示,近些年,监管机构对维护金融消费者权益方面已显示出趋严态势。对于消费者而言,金融机构虽有告知义务,但自身在办理信用卡或刷卡消费时,也需注意所使用信用卡品类及用卡的相关条款。

于百程表示:“信用卡投诉量的大幅上升,反映了该业务在消费者权益保护层面的诸多问题,这也正成为监管方处罚的主要领域。对于个人来说,要做好信用卡管理,需留意收费、利率、还款方式等条款,避免‘踩坑’。”

苏筱芮建议,持卡人首先要明白,信用卡只有在免息期内全额还款才是免费的,其他收费方式需要多关注、多‘留神’;不要为了所谓的分期礼品、分期优惠而办理分期,而是要根据自身需求来办理。(李冰)