

近年来，我国银行信用卡业务发展迅猛，发卡量持续增长，在便捷了居民生活的同时，也带来了各种问题。其中，有关信用卡的投诉不计其数。

日前，蓝鲸财经收到消费者陈女士投诉称，经不住办卡人员的热情推销，陈女士办理了并不适用于她的交通银行白金信用卡，第四年才发现该卡每年被自动扣除1000元年费。而办卡时业务人员并未告知高额年费一事，且扣除年费后也从未收到过信息提示。当事人与交行信用卡中心几经协商后选择销卡，最终获得一年年费的返还。

其实类似陈女士遭遇的消费者不在少数，被各种优惠活动信息吸引办了高端信用卡后，却没有及时发现高额年费从而闹出纠纷。虽然从法律角度来说签了字即表示自己知悉信用卡规则，但令陈女士和部分消费者不解的是业务人员在办卡过程中只是一味介绍各种福利却对高额年费只字不提，而年费信息又往往隐藏在密密麻麻的专业条款中。

由于近年来银行信用卡业务的不断增长，监管部门不断加强对该业务的治理和规范。据蓝鲸财经不完全统计，自2019年开年以来，仅银监系统开出的罚单中，就有近40张罚单涉及信用卡业务违规问题。除了对机构的处罚以外，监管部门还加强了对相关责任人的问责。

高额年费只字不提

日前，蓝鲸财经接到陈女士的爆料，办理交行白金信用卡后的第四年才发现该卡每年会收取1000元年费，而当年办理信用卡时工作人员并没有告知她年费一事，自动扣除的年费也从未收到短信提醒。

经过陈女士和交行信用卡中心协商后，交行信用卡方面决定补偿陈女士今年所扣的1000元年费，其余三年的则均不给予补偿。

根据陈女士回忆，2016年交行信用卡销售人员来其工作单位推销，在销售人员的游说之下，陈女士最后决定办理一张交行白金信用卡。陈女士抱怨道，工作人员没有特别强调1000元年费，如果当时了解到年费事项，她绝不会选择办理白金卡。“平常打电话都是在给你推销他们的产品，却从来没有告知年费的事。”

由于陈女士的信用卡是与工资卡绑定，平时自动还款的时候未过多在意还款数额的问题。而更加让陈女士无法忍受的是，每回交易的数额都会收到短信提醒，但扣除年费的提示她却从未收到过。“每年把年费扣走竟然没有任何短信提醒，这真的是让我非常诧异的一件事。”陈女士表示。

在发现所持有的白金信用卡每年会扣取1000元年费之后，陈女士立即投诉至交行信用卡中心，几经周旋，最后得到今年一年的年费补偿。陈女士告诉蓝鲸财经，交行信用卡方面的解释为，当初与信用卡一起寄出的合约里已经写明了每年会收1000元年费的事项，所以上级最后决定只能给陈女士补偿今年已经扣掉的年费。

陈女士向蓝鲸财经表示，持有交行白金信用卡对她来说利用率并不大，没有享受到白金卡的权益反而还倒花3000元手续费令他非常不解。“我什么服务都没享受过，而且他的白金卡（权益）都是要出国境外，什么VIP之类的我根本就不需要啊。”陈女士表示。

其实，陈女士并非个例，投诉高端信用卡年费的用户数不胜数，多位投诉者都表示，开卡时工作人员并未主动告知年费一事。不仅如此，蓝鲸财经了解到，某些高端信用卡即使未开通也会照样收取年费，而上述交行白金卡就是其中一例。

另有一位消费者表示收到交行白金信用卡并未开通却也照样被收了年费。“一张从未激活开通的白金信用卡，现在连续三个月催我缴纳年费，每个月全额计算利息，一次比一次多。”

有业内人士向蓝鲸财经表示，某些银行的高端信用卡即使没开通确实会照样收取年费。不过，令部分消费者不满的是，很多业务员在给客户办理这类信用卡的时候，并不会主动告知具体年费的相关事项。

针对高端信用卡收取千元年费是否合理之事，融360分析师李万赋向蓝鲸财经表示：“高端卡除了为用户提供比较高的额度外，往往都会有一些附加的VIP服务，这类服务在持卡人眼里也比较有价值，1000元左右的年费相对来说比较合理。”

另外，在如今各种花哨信用卡的推出后，消费者更应该擦亮眼球以免上当吃亏。李万赋建议道：“持卡人应该根据自己的消费需求和还款能力，在自己的合理承受范围内办理信用卡，不一味追求高额度和卡片级别，更不要仅仅因为开卡的礼品就冲动办卡。”

信用卡业务违规频发

近年来，我国银行信用卡业务发展迅猛，发卡量持续增长，随之而来的是信用卡问题不断显现。不过，监管部门对该业务违规的治理和处罚毫不松懈。

央行日前公布的数据显示，截至2018年第三季度末，全国银行卡在用发卡数量73.85亿张，环比增长2.75%。信用卡和借贷合一卡在用发卡数量共计6.59亿张，环比增长3.36%。全国人均持有银行卡5.31张，其中，人均持有信用卡0.47张。

在发卡量持续增长的同时，带来的问题也逐渐增多。央行上海总部日前公布的数据显示，2018年央行上海分行共受理金融消费者投诉9970件，关于银行卡业务类投诉为1350件，占上海地区投诉总量的13.54%。其中，信用卡逾期问题较为突出，因此而产生的争议也大幅增长。

另外，新年以来，银保监会公布的罚单中，涉及信用卡业务违规问题的也不在少数。除了对机构的处罚，银监系统同时还加强了对相关责任人的问责。

据蓝鲸财经统计，2019开年以来，银监系统开出的所有罚单中，有近40张罚单涉及信用卡业务违规问题。主要违法违规事由包括：信用卡透支资金流向房地产市场、审核发放信用卡不尽职、办理虚假信用卡汽车分期付款业务、违规向他人出借信用卡等。被处罚的银行中不乏中国银行、工商银行、农业银行这样的国有大行。

就在近几天内，河南银保监局洛阳分局连开5张关于信用卡业务违规的罚单。罚单显示，中国农业银行偃师市支行因违法违规办理信用卡业务被罚款40万元；王志峰因对上述违规事项负有直接责任，被禁止从事银行业工作5年；其他相关责任人黄建国、王忠宽、刘安乐三人被处以警告。

新年伊始，农业银行便领到两张信用卡业务违规的罚单。1月3日，农业银行杭州分行因未严格按照审慎经营规则把控合作模式风险；信用卡业务管理不审慎被罚款90万元。次日，农业银行杭州城东支行因违规将信用卡发卡营销交由同时是特约商户的发卡业务服务机构负责；信用卡分期业务办理不审慎而收到100万元的罚单。

1月14日，工商银行一天内共计“吃”到23张涉及信用卡业务违规的罚单。其中，工商银行娄底分行因为虚构购车背景、虚构购车价格的客户办理信用卡汽车专项分期业务被罚款30万元；工商银行永州分行因办理虚假信用卡汽车分期业务被罚款50万元；工商银行长沙分行因违法违规开办虚假信用卡汽车专项分期付款业务被罚50万元；此外，在上述违规行为中负有责任的相关责任人共计20人受到警告处罚。

同月18日，中国银行深圳市分行因综合性消费贷款资金、信用卡透支资金流向房地产市场；发放首付不合规的个人住房贷款等多项违法违规行为，被中国银保监会深圳监管局处以210万元的罚款。

本文源自蓝鲸财经

更多精彩内容，请来金融界网站(www.jrj.com.cn)