

中国发展网 据新华网消息，不少信用卡用户对于年费怎么收、收多少并不清楚，对于年费收取规则的变更亦不能及时知晓，导致权益受损——

信用卡年费：不能是笔糊涂账

信用卡作为电子化和现代化的一种消费金融支付工具，逐渐对人们的生活产生了重要影响，不少人手里都有一张信用卡，有人甚至持有多张信用卡。但是，对绝大多数信用卡用户而言，信用卡年费却是一笔糊涂账：信用卡年费怎么收、收多少？年费是一成不变的么？年费变更会对持卡人的权益产生哪些影响……只有找出这些问题的答案，才能更好地享受银行提供的信用卡服务，维护持卡用户的合法权益。

莫名收到还款短信通知

北京的赵女士最近就遇到了一件因信用卡年费引发的烦心事儿。

今年6月25日，赵女士偶然查看手机短信时，发现华夏银行给她发来一条还款通知，具体内容为：您的华夏银行标准信用卡账户6月账单，人民币680元，美元0元；到期还款日7月5日，如已还款请忽略……

赵女士平时很少查看手机短信，见是银行发来的，她才特别留意了一下。这一看，让赵女士心中满是疑惑：我已经很久没有使用这张华夏银行信用卡了，为什么要还款？这680元的消费从何而来？

“这张信用卡是我多年前为了快速通过高速收费站专门办理的，绑定了ETC收费。但是，我最近几个月都没有开车去过外地，没走过高速，每天开车上下班途中和周末接送孩子上下课的路上也没有高速，近几个月的日常生活消费我也没刷过这张信用卡，实在是不知道这些钱花在哪儿了！”赵女士又气又急。

为了弄清楚事情的原委，赵女士决定给华夏银行客服打电话。“我找到信用卡背面印制的24小时客服热线拨了过去。在线等了大概有十几分钟吧，一直是各种语音转接和排队等候提醒，最后好不容易接通了人工客服。我说明问题后，客服说帮我查一下账单明细，查完告诉我说这680元收取的是信用卡年费。说是因为刚好到了年费结算时间，而过去这一年我的信用卡消费没有达到2万积分，按照银行的收费规则，这种情况需要收取年费。听完客服的解释，我更加生气了！”

赵女士边回忆边向记者解释了自己生气的原因。原来，多年前，华夏银行的工作人员来赵女士所在单位推销信用卡，赵女士很清楚地记得，当时负责办理信用卡的工作人员称，办理其银行的信用卡可以绑定ETC收费，快速通过高速收费站，而且只要每年消费满5笔就可以免年费，每笔消费金额没有额度限制，哪怕是每次只刷一

两块钱买瓶水都可以。“我当时正好想办ETC，也没多想，就办了。谁知道，那天联系上华夏银行客服询问缘由时，客服却告诉我，他们的年费收费规则2017年就变更了。我说我没有收到过银行发来的年费变更短信通知，客服却说，他们已经通过银行官网和微信公众号发布了变更后的年费收取规则。”

记者登录华夏银行信用卡官网查询，在“产品与服务价目收费名录”中发现一则公告，内容如下：为进一步规范经营，更好地服务实体经济，根据《商业银行服务价格管理办法》和《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》的相关要求，华夏银行总行统一制定《华夏银行产品和服务销售价目名录》，自2017年8月1日起执行……本行各级各类机构销售产品和服务价目一律以本名录为准，产品和服务销售价目、优惠政策等变动情况以本行最新公示为准。对执行情况，欢迎广大客户、消费者和社会各界监督。

在这份《华夏银行产品和服务销售价目名录》的“信用卡业务(新)”项下，记者找到了赵女士持有的信用卡对应卡种的新收费标准：680元/年。该卡种的“优惠价格”为：主卡核卡首年免年费，每年交易累计满2万积分，即可免次年年费。如不满足上述条件，可于产生年费后3个月内使用2万积分兑换年费；附卡免年费。

银行单方变更年费是否侵权

对于客服的解释，赵女士很不满意。“银行单方变更年费收取规则，仅通过微信公众号和官网公告，没有保障我的知情权，我认为自己不应承担这笔680元的年费。我一直记得当时负责办卡的工作人员说只要每年消费满5笔就可以免年费，所以我每年都会有意识地刷几次这张信用卡，这样就不用交年费了。我过去这一年的消费次数已经满足免年费的条件了，银行却已经变更年费收取规则，还不直接通知我，这不合理。”赵女士向客服提出要求注销信用卡。

见赵女士要求销卡，客服又表示，赵女士的信用卡中已经累计有2万多积分了，可以给她免除这笔680元的年费。赵女士还告诉记者，2018年银行没收年费，是因为2018年赵女士的消费积分达到了2万。

“我觉得银行就是欺负客户，如果我没有给银行客服打电话，没有坚持长时间等待客服电话接通，在和客服沟通的过程中没有表明销卡意图，这笔680元的年费收了也就收了。”想起这次经历，赵女士依旧愤愤不平。

6月30日，赵女士收到了华夏银行发来的短信：尊敬的持卡人，您尾号为××××的华夏银行信用卡年费680元，已返还到您的账户，祝您用卡愉快。

尽管最终挽回了损失，赵女士却依然认为银行的这种做法侵害了自己的合法权益。

“有谁会没事没事上银行的微信公众号和官网查看银行发布的公告啊？说到底，还是没有保障客户的知情权。”赵女士强调。

对此，中国政法大学金融法研究中心主任刘少军指出，年费收取涉及到消费者的知情权，银行应该履行告知义务。一般来说，银行在客户办理信用卡时会和客户签订一个办卡服务协议，其中应该披露年费的收取规则和收取金额。变更年费收取规则时也是一样，如果当初的办卡服务协议中约定了变更年费收取规则后的告知方式，银行也按照该方式履行了告知义务，从约定本身来说没有什么问题。但是，需要注意的是，双方签订的是格式合同，该约定属于格式条款，这个条款本身是否合法值得考量，比如说，银行是否存在免除自身义务或加重消费者义务、限制消费者权利的情形。

“我个人认为，年费收取规则发生变更后，比较合适的告知方式应该是通过短信告知。如果以公告的方式，实际上大多数客户不一定能看到，客户不能看到的话，会影响到客户后续对自己权利的救济。比如说，如果我在第一时间发现银行的年费收取规则发生了变更，不接受这种变更，我可能就把卡退了、不用了，但是我没有看到新的收费规则、银行又收费了，这就比较麻烦了。”刘少军说。

中央财经大学法学院教授郭华也指出，对于银行而言，不仅需要履行告知义务，还应当履行收费公示的职责，不得强制服务收费，也不得超出价目表收费。由于银行变更年费收取规则属于单方行为，银行应当承担因变更年费收取规则发生的成本，最好的方式是通过书面方式，也可以采用短信、微信等现代化手段。

标准不一的年费收取规则

记者登录几大银行的官网，梳理后发现，各家银行的信用卡年费收取金额没有统一的标准，即便同一家银行不同类型的信用卡收取的年费也不一样。

记者前往华夏银行某支行，向该支行大堂经理咨询了信用卡年费的有关事宜。她告诉记者，不同类型的信用卡年费金额也不一样，可以上微信公众号或官网查看每种信用卡对应的年费收取标准。年费一般不以自然年度计算，而是以信用卡核准使用日期起算。记者表示想进一步了解信用卡年费的有关事宜，该大堂经理表示，华夏银行信用卡中心不提供柜台服务，也没有专门负责信用卡业务的柜员，支行一般只提供办卡和还款服务，对于信用卡年费的详细情况她也无法解答，建议拨打信用卡中心的客服电话咨询。

记者表示拨打客服电话难以接通，等待时间过长，该支行大堂经理称，可以拨打紧急挂失电话，这样可以快速联系上信用卡中心的工作人员。

记者按照这位大堂经理提供的方法拨过去，电话很快就接通了。接线的信用卡中心工作人员告诉记者，该银行信用卡中心有多种类型的信用卡，每种信用卡收取的年费不一样，客户可以根据自己的实际使用需求选择对应的卡种。“比如说，如果有出国需求的话就选择具有外币功能的卡种。”该工作人员告诉记者。

当记者问及年费是否一成不变时，该工作人员表示，政策是随时调整的，年费也会发生变更。

年费到底属于一种什么性质的收费？为什么信用卡年费收取和变更如此“随意”？谁有权制定信用卡年费的收取标准？

关于年费的性质，郭华指出，信用卡年费属于金融服务费。因银行为持卡客户提供服务，基于提供的服务而收取费用。因此，信用卡收取年费应当是银行真实、客观地为持卡客户提供了服务，而不是只要办理信用卡就收费。同时，还需要关注银行在提供服务的过程中是否获得利益，如果银行发卡对其来说已经获得一些利益，基于银行作为垄断行业，对其收费需要有一定的法律限制。法规明确限制了“只收费不服务”的行为。

刘少军也告诉记者，根据《商业银行服务价格管理办法》和《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》的相关要求，银行的收费服务项目包括政府指导价、政府定价和市场调节价三类，其中实行政府指导价和政府定价的项目和价格严格按照政府相关部门规定执行，实行市场调节价的项目由银行自主决定。“这是因为，各家银行提供的服务不一样，由政府统一定价不是很方便。信用卡服务费属于市场调节价范畴，所以由各家银行自己制定收费规则和标准。一般来说，各家银行会根据自己的业务情况制定相应的年费收取规则。”

积分规则与年费减免

在采访中，赵女士还向记者透露了这样一个细节，在和华夏银行客服沟通的过程中，客服提到可以通过积分减免年费。如前所述，在华夏银行官网公布的信用卡业务新的收费标准中，在“优惠价格”中，也提到积分达到一定数量可以减免年费。“我问客服哪些消费会有积分，客服说一般商场的消费都有积分，一般来说，每消费1元有一个积分，但医院、学校、物业等消费一般没有积分。”赵女士提出质疑，为什么这些大额消费不被纳入积分范畴，客服表示这是银行规定。

记者梳理发现，各家银行大多将房产、汽车、医院、学校、物业等大额消费排除在积分规则之外。同时，记者也发现，不少银行也都规定，积分达到一定数量可以减免年费。那么，将大额消费排除在积分规则之外，是否会侵害客户的合法权益？

对此，郭华从积分的性质出发，认为银行的这种做法在一定意义上对客户不公平。

“多数银行对持卡用户采用消费积分的方式减免年费，这种减免属于银行对持卡用户给其带来利益的分享或者银行采用的激励机制，而不能仅仅看作是银行对持卡用户的奖励或者优惠。表面上看，持卡用户的消费没有直接给银行带来利益，但实质上，银行通过持卡用户的消费在消费领域已经获得利益，这种利益恰恰是持卡用户的消费带来的。简言之，通过消费积分减免年费属于银行采用的激励机制，其目的是通过激励持卡用户消费使银行获得利益，实现银行的经济利益目标，而非单纯的银行恩惠。而由于房产、汽车、医院、学校、物业等大额消费一般不需要激励，也必然发生，所以银行将这些领域的消费排除在外。这在一定意义上对消费者不公平，无论在何种领域消费均给银行带来了利益，应当公平对待。”郭华说。

刘少军也指出，通过信用卡用户刷卡消费，银行可以向商家收费，即持卡用户每次刷卡消费银行都要向商家收取费用，银行给予积分是为了鼓励消费。这就相当于把银行的收费赠与一部分给用户，从而鼓励用户使用信用卡。因为用户使用越多，银行收费越多。

用户该如何维护自身权益

作为信用卡用户，面对各家银行不同的年费收取规则和不定期调整的年费收取标准，持卡人如何才能知悉有关信息和情况，避免自己“入坑”，损害到自己的合法权益呢？银行又该如何保障用户权益，留住持卡用户的心？

为有效保障信用卡用户的合法权益，郭华分别从用户和银行的角度给出了建议。他表示，对于用户而言，需要关注以下几点：

一是要关注开卡时的合同约定，以免存在不符合规定要求的年费；

二是对信用卡的选择除了便利外，需要对年费予以对比，学会正确使用信用卡，尽可能避免不必要的负担；

三是对于银行变更年费或者银行的激励机制应当予以观察和考虑；

四是出现不正当或者违反规定的收费及时投诉，减少不合法、不合规现象的出现。

“对于银行而言，

一是对年费的收取应当公开、公正，按照要求及时公示；

二是充分保障用户的知情权，无论是变更年费还是激励计划应当采用便于用户知悉

的方式；

三是根据不同用户以及提供的不同服务，确定不同的年费标准，从而获得更大利益；

四是消除垄断服务的意识，充分树立服务与收费等价原则，不得只收费不服务。”郭华说。

刘少军也提醒信用卡用户，申领信用卡时一定要仔细阅读相关的年费收取规则和积分规则等与自身利益密切相关的条款，如果认为自己无法接受某家银行的相关条款，不妨选择换一家银行申领信用卡。如果接受了银行提供的条款，则表示以后愿意遵守相关条款。“但是，也存在这样一种情形，因为条款本身属于格式合同，如果条款涉嫌违反合同法、消费者权益保护法的有关规定，加重了用户的义务或者限制了用户的权益，作为消费者，用户也可以通过提起诉讼或者提请监管部门对合同的内容进行审查等方式，维护自身的合法权益。”刘少军强调。