

近日，呼市市民张先生向晨报融媒记者反映，2020年4月份之后，他有好几个月都收到了中信银行信用卡还款短信，让他不解的是：“我办理的这张信用卡还没激活使用，就被中信银行要求还款2000元，而且还没有消费记录，这笔费用哪儿来的呢？”

办理信用卡后未激活使用 被银行通知有2000元欠款

张先生告诉记者，在2019年12月18日，他在呼和浩特市通过一个现场活动办理了中信银行一张额度为35000元的信用卡。

张先生说，他于当日办完卡后先后收到了几条短信，“您已授权绑定支付宝，绑定结果将在卡片激活后短信通知……”“您的中信银行信用卡于12月18日号批核，24小时内未开卡及绑定支付，则电子卡失效。”“您申请的信用卡已预绑定至手机号为Xxx的支付宝账户下，请打开‘支付宝-朋友-服务提醒’的消息激活使用。”

“因为还没有收到信用卡，对于没有把短信内容当回事。”张先生表示，2019年12月19日，他收到了申请的信用卡核发成功的信息。2019年12月26日又收到“中信银行信用卡”发送的信息，称办理的信用卡已邮寄，并提示请查收。



张先生收到还款通知。

“我还没开卡就有了2000元欠款，并且也没有这笔费用的消费记录，之后的8个月

里每个月都会收到银行的还款通知。”张先生怀疑，“我的卡是否被盗刷了或是骚扰短信。”

这笔2000元费用是如何产生的？

张先生介绍，“我打电话给中信银行客服查询此卡的消费记录时，客服工作人员称，此卡虽没有开卡，但是这张信用开已在支付宝上绑定开通了，这2000元钱是此卡产生的年费。”

那么，张先生本人从未开卡，这笔2000元的年费又是怎么产生的呢？

随后，张先生向记者提供了拨打中信银行客服电话进行投诉的录音。

录音内容中，张先生将个人信息提供后，客服人员查询后回复他办理的信用卡的状态为未开通状态。当张先生问及2000元欠款的问题时，根据电话客服的解释，2019年12月18日，张先生的信用卡在支付宝上做了电子卡的绑定，就产生了2000元的年费。张先生则向其说明，办卡时并未知晓此卡有绑定支付宝支付这项功能，他本人也没有注册、开通过这项功能。

“最让我费解的是当日办的卡，信用卡还没到我手里，卡都没开通怎么会绑定附加功能？如果是开通了，非我本人同意是谁给开通的？”张先生气愤地向客服说，“我平时都不怎么用支付宝的功能，支付宝上就只绑定了一张储蓄卡偶尔进行消费，并没有信用卡的绑卡信息。”

中信银行未回复记者提出的问题

2020年12月17日，就客户在未收到申办的信用卡，未实际操作开通使用信用卡，是否可以自动开通网上支付等问题，记者向中信银行信用卡中心呼和浩特分中心进行求证。

中信银行信用卡呼和浩特分公司综合室负责人其女士回应，银行在对信用卡工作人员日常培训时，都会事先告知消费者需交年费的信息，而对于张先生所反映信用卡未开卡，就有了2000元欠款等问题。其女士表示，回复还需具体调查。

截至记者发稿时，中信银行信用卡中心呼和浩特分中心也未回复记者采访的问题。

2021年1月14日，张先生再次致电记者表示，“中信银行客服人员在接到我的投诉后，也没有答复我到底谁为我开通了信用卡的附加功能。同时，客服人员最后答应为我将“问题卡”换成没有年费的信用卡。直到目前，都没有收到为我新换领的信

用卡。”

张先生质疑：“中信银行难道没有办卡的正规流程？想收取就收取，投诉了就可以随即取消，规范性何在？并且信用卡工作人员在没告知客户并在未征得同意的情况下，擅自开通一些业务，这种操作会对客户产生很大的风险。”

如未经消费者同意，绑定的行为不受法律保护

针对上述问题，内蒙古文盛律师事务所苗荣盛律师表示，一般情况下只有信用卡激活状态下，才正式进入使用阶段。作为运营商才可收取按照规定的标准收取相应的费用，张先生所办理的信用卡既没有收到，又处在未激活的状态下就产生了费用，属于不正常的情况。

苗荣盛说，对于消费者所持有的信用卡是否绑定支付宝或是绑定其他这方面的商务平台，完全应由消费者自身行使决定权。运营商作为金融机构，必须获得消费者明确的授权才可以进行绑定。如未经消费者同意绑定的行为不受法律保护。

“对于运营商及金融机构所收取的任何费用，包括年费2000元等都必须要在办理银行卡时明确告知消费者，而且在与消费者签订书面信用卡办理合同的内容里，必须予以体现，不允许在使用的过程中，未经消费者同意，擅自增加或变更所谓的收费项目和标准。”苗律师说，张先生投诉自己莫名欠下2000元年费后，金融机构给予答复是更换没有年费的信用卡，从这种随意的行为可以看出，金融机构在办理信用卡过程中，没有规范的流程及审批程序，证明违规、违法的地方颇多，给消费者造成很大的困扰。也有损运营商或金融机构在消费者心中的信誉。

“那么作为消费者，张先生在发现此问题后，可以直接向运营商或者金融机构的相关业务部门来进行投诉反映，如果仍然得不到处理，可以直接向银监会进行投诉和反映。”苗律师建议，如果经过行政主管部门的查处，仍然得不到解决，消费者则可以直接向人民法院提起诉讼。

针对此事本报将继续关注。

来源：内蒙古晨报融媒记者：王晓玲

责编：赵鹏飞