

张先生有张P银行的信用卡，最近他不经意间发现竟然有两笔大额消费开通了分期还款，每月要还300多元手续费，可他却不得记得自己什么时候开通了自动分期。北青-北京头条近日调查采访了解到，像张先生这样的信用卡客户还有不少，涉及的银行也远不止P银行一家。有些客户甚至“被分期”了7年多才发现，付出的手续费已经四五万。

这些银行真是擅自替客户开通分期还款业务吗？客户为什么没有及时发现？银行的行为算不算违规？近日，北青-北京头条记者进行了调查。

## 现象

### 多家银行客户投诉信用卡被“自动分期”

在黑猫投诉平台和各大银行卡论坛，自称“被银行自动分期”的客户随处可见。

上文提到的张先生拥有多家银行的信用卡，P银行的这张卡以往都是小额消费，并没有发现什么问题。最近他用这张卡进行了两笔大额消费，一笔1万元，一笔三千元，很快就收到了银行短信，说这两笔消费都成功申请了自由分期付，每月要多还300多元手续费。但张先生对开通自动分期毫无印象。

8月上旬，H银行的客户张女士进行了一笔99888元的消费。后来发现，当月账单出现了自动分期12期的手续费，每期749.16元，每期摊消本金为8324元，12期还完需要支付手续费近9000元，年化利率9%。张女士记得，当初办这张卡时，工作人员告诉她，就是一张一般信用卡，并没说明此卡在账单日会自动进行分期，她本人后来也没有主动申请。张女士认为，银行擅自替她开通自动分期业务，就是想“多捞钱，吃相太难看。”

X银行的客户赵先生2020年9月办的信用卡，12月初还了账单后来就再没用这张卡消费，后来发现每月依然还有还款。他查询账单才发现，原来银行系统进行了12期的自动分期，但他自己毫无印象申请过这一业务。

北青-北京头条记者发现，除了以上提到的三家银行，还有G银行、Z银行的一些客户也遇到过莫名其妙被“分期”的情况，投诉最多的当属P银行。

## 调查

银行是擅自开通自动分期业务吗？

这么多客户都投诉自己被“分期”，银行真有这么大胆子吗？

多名业内人士向北青-北京头条记者表示，按照监管要求和银行自己的内部规定，如果没有客户同意或授权，银行肯定是不可能擅自开通这一业务。从实践中看，不少客户都是在办卡时勾选了相关选项，或者在接到银行营销电话或短信时，作出了相关表示，但时间一长就忘了；也可能客户在沟通时误解了条款的意思或工作人员的表述。前几年部分银行的信用卡业务管理不规范，不排除有些业务员故意隐瞒重要信息诱导客户，甚至违规替客户在申请表上勾选了“自动分期”的选项。

P银行的客户徐先生就遇到了这样的业务员。2014年年底，P银行信用卡业务员到徐先生工作的地方推销信用卡。当时，徐先生刚毕业一年，毫无社会经验，经不住业务员的软磨硬泡，就办下了人生中的第一张信用卡。这几年，徐先生都是直接在支付宝或微信还款，从来不看银行的电子账单，更谈不上查明细。直到今年3月，徐先生感觉还款数目与消费情况对不上，才想起查询账单，这才发现P银行这几年一共收了他近4.7万元分期业务手续费。震惊之余，徐先生给信用卡中心打去电话要求退费，却被告知2014年他办卡的时候就在纸质申请资料上勾选了自由分期功能，单笔消费满800元以上自动分6期偿还。

徐先生说，时隔7年，记不清这是业务员勾选的还是自己稀里糊涂画的。但可以肯定的是，自己根本不知道自由分期是怎么回事。就算是自己勾选的，也肯定是因为业务员没有讲清楚自由分期到底是什么。他深深地感觉这是“一开始就精心设计好了套路”，也后悔自己没有每月细查账单的习惯。

另一位消费者李女士也有类似遭遇。前年李女士曾办理了G银行的一张信用卡，额度为3000元。李女士后来一次性存入3000，以为就不用担心还款的事了。谁知收到银行通知信用卡逾期的电话。她感觉十分诧异，客服告诉她，这张卡申请了自动分期24期的功能，每笔消费都会分24期还款，因为产生了分期手续费，当时存的3000元已经不够结清。李女士说，自己根本没有申请分期业务。对方回答，有可能当时替李女士开卡的同事听错了，所以替她申请了，现在此人已离职，也无法核实了，只能李女士自己承担责任。

肖女士是Z银行的客户，最近她发现自己的信用卡自动开通了分期业务，银行收了2000元的手续费。跟银行交涉时，工作人员称，这是用户本人申请开通并有短信通知的。肖女士承认自己收到过Z银行推广分期业务的电话，但对方并未说明2000元以上的消费会自动进行分期，她以为需要分期时还会再次确认，所以才同意开通，后来也没有收到银行的任何短信通知。现在银行方面坚决认为自己没有责任，肖女士感觉很气愤。

据北青-北京头条记者了解，从银行方面反馈的情况看，还有一些产生争议的客户是在APP上主动申请开通自动分期业务，但他们均表示自己不记得在APP上有过勾选

。

易观高级分析师苏筱芮指出，通常信用卡持卡人并不会仔细阅读条款，而银行工作人员又没有详尽告知相关业务的信息，在这种情况下，持卡人容易“被坑”，被动选择了分期业务。一些银行将关键信息放在不显眼的地方，而持卡人有时忽略查看每月账单的分期费用，这些也都是引发消费纠纷的因素。

## 问题

要想终止分期业务还要交3%提前还款手续费

客户发现自己被莫名开通了自动分期业务后，一般都会主动向银行投诉，要求退回已收手续费，并要求停止该业务。然而，真要取消这一业务也并非容易。不少银行要求必须补交一定费用，同时还要经过审核。

比如，P银行规定，持卡人成功申请自由分期付业务后，不能对已申请的分期期数、金额进行更改，且不可进行撤销。对于持卡人申请提前还款的，持卡人须一次性偿还全部剩余未分摊的分期本金，剩余未分摊的分期期数对应的手续费无需支付，已一次性收取的手续费将退还剩余未分摊期数对应的手续费，同时，银行将一次性收取持卡人未分摊本金金额的3%作为违约金。提前还款收取的违约金及未分摊的本金金额将全额计入下期账单最低应还款总额。

X银行客户刘先生前几年办了一张信用卡，现在每月消费超过5000元，银行就直接办理12个月分期。他打电话说要提前还款，得知还要付3%违约金。刘先生气愤地说：“难道办理分期不用通知客户？提前还款还要交违约金，这种霸王条款就没人管吗？”

## 监管

有银行因为分期业务违规被重罚

存在于信用卡分期业务的乱象当然有人管。监管部门已经注意到部分银行的违规行为，并加大了处罚力度。

今年7月7日，中国银保监会消保局发布关于某银行侵害消费者权益情况的通报。通报指出，某银行存在默认勾选信用卡自动分期起始金额等6类违法违规问题。

根据通报，自2015年3月，这家银行开办“立享卡”信用卡业务，自动分期起始金额分为5000元、10000元、20000元等三档。2019年3月起，为增加信用卡分期业务收入，该行将“立享卡”自动分期起始金额调整为默认为3000元，客户办卡时无法选择其他分期起始金额。但根据该行规定，客户可通过客服热线修改自动分期起

始金额，但在申请表及线上渠道申请页面未向客户提示。截至2020年6月末，该行发行自动分期起始金额3000元“立享卡”4.54万张，涉及分期收入3573.64万元。

日前，这家被点名批评的银行发布《信用卡暂停客户申请自动分期业务的公告》，自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。

8月6日，宁波银保监局披露，某大型国有银行宁波市分行因未按规定合理分摊小微企业融资成本、信用卡分期业务管理不规范等六项违规行为，被罚款308.32万元，并被没收违法所得39.44万元。

资深银行卡专家董峥认为，分期业务是银行信用卡业务收入的重要组成，不仅可以刺激消费、缓解用户资金压力，也能够提高银行中间收入，近来越来越受银行重视。不过现在银行在分期业务的营销上有点用力过度了，且在服务水平上仍存在一些瑕疵，尤其是与客户的沟通、如何引导用户办理等环节上，还需要进一步规范。

## 提示

消费者一定要仔细阅读信用卡条款和每月账单

北青-北京头条记者在采访中发现，相当一部分持卡人不仅办卡时不认真读条款，用卡以后也不会每月详细查看账单，以至于过了多年才发现“被分期”。对此现象，业内人士普遍认为，消费者自身也要主动加强对信用卡的了解和管理，特别是留意收费、利率、还款方式等条款，才能有效减少此类纠纷的产生。

苏筱芮指出，持卡人首先要明白，信用卡只有在免息期内全额还款才是真正免费的，其他收费方式都要格外留意；同时，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。

文/北京青年报记者 程婕

编辑/樊宏伟