

读创/深圳商报记者 谢惠茜

读创/深圳商报曾报道，由于央行近日实施银行代收业务新规，大众重新将目光聚焦回银行乱扣费现象。但读创/深圳商报记者在采访中发现，相比代收扣费乱象，银行自身业务产生的乱扣费问题更是饱受消费者诟病。尤其信用卡方面，在各个平台的投诉量一直居高不下，成为“重灾区”。

记者看到，仅在黑猫投诉一家平台上，涉及“银行扣费”问题的投诉共20107条，基本集中在消费者不知情的情况下，银行私自扣费，违规收取利息的问题，并以信用卡方面居多。而其中，浦发银行信用卡的投诉量又“独居鳌头”。

“在没有经过本人同意的情况下，浦发信用卡从2019年6月开卡开始，便私自给我开通‘小浦无忧电话医生’，‘免还款’以及‘玩转全球’三项业务，每个业务每月20元，每个月一共扣款60元，直至2021年4月我发现扣款，打电话至浦发银行信用卡中心要求取消业务并退款，客服回复可以取消业务，但已扣除的1300多元费用不退款。”某个消费者如此写道。

“本人没有接听任何浦发银行电话！却在2020年9月份莫名其妙被开通分期和玩转全球业务！银行回复是给我打了6分钟电话！本人同意的！我要求听电话录音！他们说是保密文件！不能给我听！！浦发银行信用卡就这个态度？后来才知道身边13个人都莫名其妙被开通玩转全球业务和分期！”另一个消费者也反馈道。

记者在翻看关于银行乱扣费投诉的过程中，发现十有六七条均涉及浦发银行信用卡。其中，而消费者反映的乱扣费项目主要涉及浦发信用卡的“自由分期”、“玩转分期”、“面还款”、“玩转全球”、“健康管家”、“福袋”等。其中，以涉及其“玩转全球”产品的最多。据记者不完全统计发现，仅在黑猫投诉一家平台上，便有1879条投诉涉及浦发信用卡的“玩转全球”，关于浦发信用卡的投诉达4078条。甚至有消费者指出，在发现浦发信用卡不明扣费找客服取消相关业务之后，乱扣费的现象依然存在。

无独有偶，在聚投诉平台上，针对浦发信用卡的投诉数量也是不断攀升。据记者不完全统计，在聚投诉平台上，针对浦发信用卡中心的投诉量已高达6347件。

对此，浦发信用卡中心在接受读创/深圳商报记者采访时回应称，“各类产品在我行信用卡中心官网的收费价格目录均有公示，各渠道营销推广均需客户自主确认订购，同时客户订购成功时会短信告知订购结果、产品内容、收费标准以及退订方式等

。”同时表示，“针对客户投诉反映的问题，我中心也对全量权益的销售渠道进行了排查，从保护消费者权益出发，对于是否存在默认勾选、关键信息展示是否完整、订购方式是否合理等容易存在侵犯消费者知情权、选择权等权益的角度进行梳理，确保无违法违规行为”。

事实上，一直以来，各家银行在信用卡方面“默认收费”的情况并不罕见，列如最为常见的信用卡年费问题。许多银行的信用卡都有在每年未刷满多少笔的情况下会收取一定年费的设定，但在消费者办卡的时候，银行却又往往不会主动告知，这样一来，消费者就容易受到损失。

“本人于2016年办了张兴业银行的信用卡，业务员并未告知有年费之事，直至今年2月才发现被扣了每年2600的年费，合计 $2600 \times 6 = 15600$ 元。造成损失的主要原因有两点：一、是由于办卡时未告知此卡有年费；二、日常消费有推送短信通知，唯有年费没有推送短信，以至于多年未发现被扣年费。”这样类似的投诉在网上比比皆是。

对于此类现象，金融科技观察者毕研广在接受记者采访时表示，“目前的信用卡早已不再是单纯的信用卡，而是镶嵌着丰富的使用场景和功能。有些功能能够让持卡人在日常的消费中获得一定红利。但有更多的功能，一般的持卡人日常并不一定会用得上，却被隐藏在各种场景之中，在不知不觉中便被开通。还有的产品打着头几个月免费的口号作为福利给消费者试用，在短短的免费期结束之后便在消费者不知情的情况下一直持续扣费，成为信用卡的盈利所在。这样一来，就造成消费者的损失和带来纠纷。”

因此，毕研广建议，消费者在办理银行卡尤其是信用卡业务的时候一定要多留一个心眼，不仅要充分了解业务的详情，还要关注每个月的账单。另外警惕“免费的”试用业务，小心当了“冤大头”。至于银行的信用卡中心方面，应在持卡人办卡时对信用卡的使用、费率、还款形式、违约责任按照要求进行公示。不能只一味地推销信用卡，没将隐含的产品及费用告知持卡人，这样其实也是对持卡人的一种“欺诈”。

审读：谭录岗