

# 账单竟在最后还款日才收到

## 路上走了 20 天,卡主措手不及

“中信银行信用卡风波”连续报道之四

“每月 30 日是还款日,我当天才收到账单,这不是坑我吗?”昨天,家住苜蓿园东街的严先生称,中信银行信用卡中心“迟到”的账单让他措手不及。9月29日,他出差到苏州,当晚收到手机短信还款通知,害得他不得不在第二天赶回南京还款。而且,就在还款当天,他才收到邮寄来的账单。

是麦考林卡,一张是知音信用卡。两张卡的还款日期都是每月 30 日。

信用卡开通后,严先生用得很满意,“我提前收到还款短信和账单,可以有准备及时还钱。”但在 9 月份,他却烦恼起来,知音信用卡的还款短信在当月 13、14 日就发给他了,麦考林卡的还款短信和账单迟迟不见踪影。

等了几天不见短信和账单,严先生就跑到中信银行在中山南路的办事处询问。“工作人员说该办事处只负责收用户的还款,账单的事情与他们无关,并且也查不出我需要还多少。”严先生说,他又电话咨询中信银行信用卡客服中心,接电话人员称,账单当

月 11 日就寄出了。

9月28日,严先生还是没有接到短信和账单。9月29日,他到苏州出差。“我到苏州当晚,接到短信通知我还款 800 多元。”严先生说,他当时气坏了,害怕迟交还款对自己的信用有影响,迫不得已,第二天返回南京还款。“当天,我到公司发现,账单刚刚寄到。”

### 11 日寄出的账单为何到 30 日才收到?

“30 日是还款最后限期,为什么在当天我才收到账单?就是再慢的信件,从深圳到南京也不需要 20 天啊?”严先生说,他气愤地拨打中信银行信用卡客服热线反映此问题,“接线小姐听说我要退卡,竟然‘啪’的挂

断了电话。”

严先生说,账单迟寄,无疑对他及时还款有影响。如果过了还款日还款,自己不仅要交利息,而且信用度受损。

“20 天内怎么也寄到了,不可能迟到的。”昨天,中信银行南京分行零售业务部一工作人员解释,信用卡的还款日是不一样的,每张信用卡都有固定的还款日,所以不是同一天寄出。例如,每月 10 日是出账日,当月 30 日是还款日,账单在第二天就会自动寄出,即使是平寄信,也不会再在还款日当天才寄到。

该工作人员称,严先生遇到的情况,有可能是账单寄到信箱或单位,自己忘记取了。

快报记者 陈泓江 赵守诚

### 账单“迟到”

#### 用户从外地赶回还款

严先生称,今年 7 月份,中信银行信用卡业务员上门给他办了两张信用卡,一张

## 小区出新拆了车棚 车往哪停?



现在只有一个敞开车棚可用

鼓楼区渊声巷内小区出新后,环境让居民们很满意。但 15 号、21 号、41 号楼的百余户居民却怎么也笑不出来,他们因此没了车棚,“旧车棚拆了,一直没地方停车”。

昨天上午,记者来到渊声巷 21 号,居民聚在楼下,为车棚一事议论纷纷。据家住 21 号的吴先生介绍,该小区于 1989 年建成,车棚使用至今。

今年 6 月初,配合老小区出新工程,15 号旧车棚、21 号和 41 号楼共用的旧车棚拆除,并在 21 号楼旧车棚原址建了绿化带。吴先生说:“都快 5 个月了,我们根本没地方停车。只有那个开放式的小车棚,可太不安全了。”

记者看到,绿化带旁的废旧配电室后,有一个约 5 米宽的开放式小车棚,里面仅停放了几辆布满灰尘的破旧自行车。而临街的 15 号楼车棚也

被拆除。居民郑女士说:“旁边就是马路,小偷拖了车子就跑,基本上每家都丢过车。”

据居民反映,该小区其他楼的旧车棚则改建为封闭式。记者在小区里转了一圈,发现除 15 号楼外,11 号至 16 号楼都有封闭式车棚,基本上与楼体长度相等。其中隔开为几小间,每小间都有锁,十分安全。据了解,这些车棚便是在该小区出新时改建的。

云南路社区副主任介绍,关于车棚问题已了解,且向相关部门反映过,新方案是在废旧配电室旁建新车棚,但居民们担心堵住消防通道不同意。负责此事的社工茅先生称,绿化带面积不足以建车棚,配电室产权在供电公司,他们无权拆除,所以建车棚一事一直拖着不好解决。而 15 号楼因有场地,等建好围墙后,就会建车棚。见习记者 李彦文/摄

# 中信南京分行对读者投诉给出三点解释

昨天,中信银行南京分行相关人士来到快报,对市民在用卡过程中遭遇的一系列问题予以解释,并表示,要“协助快报与总行信用卡中心加强沟通,妥善处理好服务方面的问题”。

线员却又问我身份证号码,又问我平时还款是分期还是一次付清。绕来绕去,那边小偷却正刷得欢呢,我都急死了。”

中信银行南京分行称,“客户反映挂失电话一时拨不通,可能是没有正确直接拨打信用卡客户专线(号码在信用卡卡片上均有明确记载),而通过其他电话转接而遭延误。我们将与卡中心核实有关情况,做好善后责任的协调处理。”

### 关于催还欠款的通知

众多市民向快报反映,明明没有刷卡消费,却经常收到催还欠款的短信和信函。

中信银行南京分行称,“中信信用卡没开卡是不会有消费记录的。许多人收到的催还欠款通知实际上是欠缴信用卡年费的通知。2006 年我行信用卡年费政策是:发卡一个月内刷卡消费 1 次,就可以免除当年信用卡年费,如果没有消费,即产生当年年费,持卡人于次月收到欠费对账单,此时如持卡人连续刷卡消费 5 次,银行便退还所收年费并减免

次年年费。2007 年初出台的新政策对不开卡消费的持卡人不再收取年费。”

### 关于消费密码是否有用

讨论中,许多市民反映,刷卡消费要输密码时,随意输入几个数字也管用。有的商厦明确,“卡不需要密码,随便输入都可以。”

中信银行南京分行称,“中信信用卡有两种消费确认模式:凭签名消费和密码+签名消费。如果持卡人选择了后者,则在境内的银联 POS 机上刷卡时,必须输入正确的消费密码方能通过。由于我行所发行的信用卡绝大部分是国际卡,而国外消费是不用密码的,因此,在境外 VISA 或 MasterCard 的 POS 机上刷卡时只凭签名而不凭密码了。如果出现输错密码还可以正常刷卡只能有两种解释,其一,办卡时选择的是凭签名消费模式,而办卡人误以为是密码+签名的消费模式;其二,商场收银员误将中信信用卡当成外卡(境外银行发行的信用卡),在 VISA 或 MasterCard 的 POS 机上刷卡。”

### 律师观点

#### 挂失后的损失由银行承担 收银员不验签名也要担责

对信用卡被盗刷引起的纠纷问题,南京瑞格律师事务所徐丽华主任认为,信用卡丢失后,如果持卡人及时挂失,就等于将卡的监管责任交给了银行,银行有履行合同的义务,接受挂失的相关机构和人员应及时采取措施,以避免持卡人的损失继续扩大。

信用卡被盗刷后,姚小姐多次找到中信银行信用卡南京营销中心,但工作人员称,后台消费等问题要姚小姐与深圳总部联系。对此,徐丽华律师指出,只要持卡人能证明挂失行为已经发生,银行方面就不能以任何理由抗辩。银行的地方机构应主动与其在外地的总部联系、协商。

小偷模仿姚小姐的签名,在超市成功地刷卡消费。徐丽华律师评点说,营业员应仔细核对消费者的签名,对因辨别不了签名真伪带来的经济损失,银行可保留对超市、商场的追偿权利。

快报记者 陈泓江 赵守诚

#### 评点信用卡服务 请拨 96060

您在使用信用卡后遇到了怎样的烦恼?您对银行服务有何评价?请拨 96060 向快报反映。

## 楼上忘关水龙头 楼下地板遭殃

快报讯(见习记者 马晶晶)“2 万多块钱的地板就这么没用了!”看着新装修的房子“泡汤”了,黄先生哭丧着脸说,“楼上水龙头忘关,污水管也堵塞,我家才被泡成这样,这该找谁索赔啊?”

黄先生新房在五塘村旭日景城 12 栋 3 楼。前天 9 点左右,他母亲想到新房里打扫,刚到楼梯口,就看到楼梯不断向下滴水,打开自家房门,黄奶奶大吃一惊:地板全部泡在水里,还不断有水从北面阳台上往屋子里涌。

黄先生赶到后,发现水是从 4 楼来的。“4 楼人家说,11 月 17 日上午停水,忘了关洗衣机水龙头,17 日下午 4 点左右来水,一直到 18 日下午两点半,楼上的水龙头一直开着。”前天下午,黄先生全家共用塑料水桶拎出了 16 桶水,但是昨天,屋子里又是

湿淋淋的一片,墙上水印有二三十厘米高,撬开屋子最里面的一块地板,发现下面的水竟然有两三厘米深。

4 楼房主同意赔偿部分损失,“他说,如果污水管不堵,这水应该全部排得出去的。”黄先生觉得很有道理,一楼二楼的排水口在装修时已经全部被封死,排水管又堵,才造成水从三楼排水口往外冒。

黄先生仔细研究了南北阳台构造,发现南阳台排水管一直通到地下室,而应该接通北阳台排水管的管井却被一大块水泥地所取代。

据物管工作人员称,那一大块水泥地是一楼住户所建,“我们曾给他们发过整改通知书。”该工作人员称,“我们会帮忙联系四楼和一楼居民,共同商量一下赔偿问题。”

# 打造行业内最具知识性、影响力的家装课堂

# 大型公益家装课堂

支持媒体: 现代快报、扬子晚报、金陵晚报、南京日报、东方卫视、南京晨报

给您一个不一样的精彩

时间: 11月25日(周日)上午9:40

地点: 成贤街57号3楼 (南京老图书馆对面)

如何选择环保又优质的建材?专家将教你材料到现场如何验收?水电等隐蔽工程怎样做更可靠?如何选择乳胶漆?乳胶漆到现场怎样辨别真伪?如何选择卫生间、厨房、吊顶扣板?哪些由装饰公司提供?如何选择地板(实木地板、实木多层、复合地板)?实木地板和复合地板的优缺点各是什么?客厅是铺地板好还是铺地砖好?什么样的地砖、卫浴、洁具品牌更好,更适合您?实木门、夹板门如何识别,有哪一种?厨房的橱柜如何选择?人造石、亚克力等台面有什么优缺点?什么样的台面最环保?为什么木料一定要进行烘干处理?……现场专家将一一解释,并现场回答业主的提问。同时,带房型图的业主,中午提供免费午餐,家装课堂结束之后,与多名设计师面对面交流,下午空调豪华大巴将带业主参观橱柜专卖店及精品样板房,本活动场场爆满,为了确保您有座位,请您提前电话预约。

一次听课,装修无憾!  
预约电话: 83690326