

“霸王”信用卡与日俱增

信用卡信用度遭质疑

帮朋友办信用卡却遭遇“被激活”?

分期还款被单方终止,账单上出现“天文数字”?

想挂失信用卡,却因为无法提供最后一次消费记录被拒?

本期,《第一金融街》就为读者列举当前市场上常见的几个信用卡纠纷案例,并邀请江苏圣典律师事务所李竹影律师一一点评,警示读者。



漫画 俞晓翔

案例一 不开卡也要收年费

“申请了信用卡,不开卡凭什么也要交年费?”日前,读者刘先生给记者打来电话质疑道。

2007年,刘先生单位更换了工资卡的账户银行,他在银行工作人员的推荐下办理了一张与工资卡捆绑还款的信用卡。因为手上同时还有两张其他银行的信用卡,刘先生在收到该行的信用卡后,一直没有激活使用。

今年4月份,他又收到了该银行邮寄过来的换卡通知,称其信用卡已到期需更换,并附寄新卡一张,原来的信用卡同期作废。让刘先生比较诧异的是,在这份通知上有一行加粗的提醒:此卡满一年后不开通同样产生年费。

“之前我没开通就没收年费,为什么这张卡不开通使用就要收年费呢?”银行的这个规定让刘先生非常不理解。随后,他致电该银行信用卡客服中心,得到的答复是“信用账户已经产生,银行承担相应的资金透支风险,因此按规定满一年就要收年费,不过你只要消费就可以免年费。”

记者了解到,信用卡不开卡

却收年费的现象不少,甚至已成为银行业不成文的行规。有个别银行甚至明文规定,从核发卡片开始算,第一年不用交年费,如果满了一年,即使不开卡也要收取年费。

一位不愿透露姓名的银行人士透露,一般来说,不与客户联系就开通信用卡是任何一家银行都不敢做的,至于对开卡的认识,各家银行可能会有不同。比如,有时候银行工作人员与客户电话联系确认开卡时,客户有事或者没在意,工作人员认为已经完成开卡流程就会给客户开通,而客户当时可能并不知道。

律师点评:银行与持卡人的业务往来应遵照《合同法》“平等主体,协商一致”的基本原则。如果在没有明文规定或者明确告知的情况下,帮持卡人开信用卡并收取年费,是不合法的。即使在信用卡条款上有明文规定,如果涉及到日后双方容易产生纠纷的条款,银行也应当用加粗或者特别提醒的形式告知持卡人,在这方面大多数银行做得显然不够。

案例二 单方终止分期付款

去年初,王先生在某银行办理了一张信用卡,之后一个还款周期内有两笔较大的消费,合计5580元。不久,他接到了银行信用卡中心工作人员的电话,被告知可以申请分期付款,不用在下月还款日到期前一次性还款。于是,王先生将这笔钱办理了分期付款,分18个月还款,每月300多元。

大概三个月之后,王先生收到的新一期对账单让他大吃一惊:还款总额6300元,最低还款1764元。怎么会一次还这么多钱呢?王先生赶紧到银行查询账单,原来银行已经取消了他的分期还款业务,要他一次还清所有费用,包括以前办理分期的消费及手续费共计6300元。

为什么分期还款业务突然被终止呢?银行工作人员表示,这是因为王先生中间有两个月没有还款,产生坏账,在银行系统内已经被定义为风险客户。根据银行的规定,这种情况银行会终止分期付款业务,同时

一次性追缴客户信用账户上的所有欠款。

王先生这才想起,因为还款不太方便,加上每期金额不多,就没放在心上,耽搁了两期没及时还款。“但我并不是说赖账不还,在办理分期付款的时候也没告知欠款会被终止分期付款业务,即便要取消也应该通知当事人吧?”王先生表示质疑。同时他认为,即使因为自己的疏忽而被取消分期付款,银行要他偿还18期分期付款业务的手续费的要求也不合理。

律师点评:因为王先生有逾期还款在先,本案例首先应当看双方当时签署的分期付款协议条款。包括:条款中是否明确了若持卡人逾期还款,银行有权根据风险控制终止该项业务;逾期还款期间的提醒及宽限期;终止分期付款业务后,银行追缴的费用说明等。假若没有具体条款,而办理分期付款业务时银行工作人员又未告知上述条款,银行则应当承担相应责任。

案例三 挂失看消费记录

近日,家住玄武区的市民徐先生向记者投诉,自己在办理信用卡挂失手续时遭到银行的“霸王规定”。

他介绍说,发现信用卡遗失之后,他第一时间拨打了银行的信用卡服务电话申请挂失,并提供了身份证号码,及申请信用卡时登记的单位名称和联系电话。而电话那头的工作人员又要他提供最后一次的消费记录,包括消费时间、消费地址和消费金额。

徐先生表示,因为时间过去太久,实在回忆不起最后一次消费的情况。但这位工作人员坚持,回忆不起来就无法挂失。“她的回答让我很不理解,就质疑道,如果暂时不挂失如何还款?对方说可以提供卡号给我。”徐先生称,自始至终,这位工作人员的说法让他难以信服,同时其服务态度令他很不舒服。

之后,徐先生多方了解后发现,信用卡挂失根本就没有提供最后一次消费记录之说,提供身份证号码、单位名称和联系电话即可。那么,这家银行的规定是哪儿来的呢?同时,如果因此耽误了挂失,进而导致账户损失,责任应当由谁来承担呢?徐先生希望银行能够给个说法。

律师点评:需要提供消费记录才能完成信用卡挂失的规定,并不在信用卡标准规定之内,工作人员的说法依据的可能是部门内部的规定。但是,从持卡人与银行签署的信用卡合同来讲,银行在持卡人提供了挂失所需材料的情况下拒绝挂失请求,已经违反了对客户的合同承诺,同时,即使是银行的内部规定,并不能对抗银行与客户的合同。因此,假如因为这个原因导致持卡人信用卡没能及时挂失,进而引起账户资金损失,银行应当承担全部责任。

快报记者 刘果

»保险课堂

收益跑赢大盘仍遭冷遇

投连险成险企眼中鸡肋

上半年股市一路疲软,上证综指跌幅26.82%。但16家主要寿险公司的投连险账户统计数据却显示,23个股票型账户及12个混合配置型账户全部跑赢大盘,平均跌幅15.41%。即便如此,投资者也不买账,个别险企的降价促销也不奏效。近年来持续降温的投连险正慢慢淡出人们的视野。

[行情]

投连险跑赢大盘仍亏损

保监会数据显示,今年一季度分红险较同期增长53%,占寿险全部保费收入的75.5%,而投连险和万能险业务则分别同比下降83.4%和25%。采访中记者也发现,无论保险代理人还是银保

渠道,基本不推荐投连险了,保险公司也几乎停止开发投连险产品了。据了解,平安、泰康等几家保险公司已经悄然暂停了投连险的申购,有意向的投保人只能通过网络渠道购买。今年以来,业内龙头老大中国人寿也基本以稳健、传统型产品为主。业内人士透露,现在还在销售的投连险产品几乎不可能是新产品,大多是两年前开发的。

可实际上,投连险上半年业绩并不差,为什么会遭到如此冷落?对此,某外资寿险的相关负责人向记者坦言:“现在资本市场不好,投连险账户净值一直在缩水,虽然整体跑赢大盘,但亏损的命运没有改变。”

管理费优惠客户不买账

据介绍,投连险属于投资型保险,所以险企收取的管理费用相对较高。投入寿险保障的保费比例与进入个人账户投资运作的

保费比例投保人可以自己选择,但投资账户管理费和保单账户管理费就比较灵活了。前不久,记者在某银行营业部遇到投连险的推销人员:“现在行情不好,买投连险最划算。同样的钱可以买好多份呢,而且还有价格优惠。”原来,为了吸引投资者,险企开始在管理费用上做文章。

业内人士也表示,一般投资账户管理费是按照账户金额的1%~2%收取,保单账户管理费是按照约5元/月收取,但各公司略有不同。“销量不好的时候,这部分的费用就比较灵活了。”不少业务员为了业绩,也会从提成中“贴”一部分。

不过,这种打折促销并不见效。投连险仍然在我们的视线中渐行渐远。尤其是在保险公司执行了新会计准则后,投连险的保费收入基本都不能计入保费总收入,大幅影响了险企业绩。在险企的眼中,投连险和万能险一样如同鸡肋。

[支招]

巧换账户降低投资风险

那么,已经买了投连险的该如何应对呢?与分红险等稳健型产品不同,投连险没有保底收益,保险公司也不承诺投资回报,投保人自我控制风险非常重要。

据悉,投连险的投资账户一般分为进取型、平衡型、稳健型、保守型,投资方向有股票、混合、债市及货币。投保后,可根据市场行情,在各账户之间自由转换。泰康人寿的保险专家表示,投连险具有较强专业性。投保者应根据经济环境的变化,利用投资账户间的转换功能创造投资机会。

此外,平安、信诚等多家保险公司专家提醒,要理性看待短期投资收益,不宜轻易退保投连险,这样不但经济损失难以弥补,寿险那部分的保障也没有了。

快报记者 谭明村

»保险资讯

国寿“医保通”住院费用实时赔付

近日,记者从中国人寿健康保险部获悉,该公司计划用2-3年的时间全面推广“医保通”——住院医疗费用实时理赔系统。这就意味着,住院费用能够实时赔付。

通常情况下,投保人住院后,必须在治疗结束出院时先行支付全部医疗费用,然后再向保险公司交涉,提交完整资料,待审批通过后,才能从保险公司获取保险理赔款。而“医保通”普及之后,在出院时保险公司理赔的主要工作就已完成,办理出院手续时即可获赔。而对于医疗机构来说,由于提供了独特、新型的服务,共享保险公司庞大的客户资源。

据介绍,“医保通”之所以实现了实时赔付,是险企与医疗机构合作,运用现代信息技术,对就医客户住院期间的医疗信息进行了采集、汇总和分析。在病人治疗结束出院时,对保险公司应予赔付的医疗费用实现现场实时结算和支付。

快报记者 谭明村