

“

透支11万累计要还44万,日前央视《每周质量报告》炮轰信用卡全额罚息,这一报道再次将银行信用卡霸王条款推到了风口浪尖。记者调查了解到,目前除了工行取消信用卡全额罚息外,绝大多数银行仍坚持全额罚息。建行、招行等则有所松动,允许容差还款。

□现代快报记者 王海燕

## 典型案例

### 透支11万累计要还44万

2007年5月,陕西省西安市户县居民王某在中国民生银行西安分行办理了一张信用卡,截至2012年7月26日,王某共在银行透支178000余元,逾期1607天未还欠款,将近4年零5个月。

今年7月,王某因涉嫌恶意透支高达40余万元,被警方刑拘。王某交待先后于2006年、2007年分别在工商、交通、招

商、中信四家银行办理了4张信用卡,都有长时间逾期不还欠款的情况。

通过5家银行提供的消费记录来看,截至2012年8月,犯罪嫌疑人王某拖欠共计44万余元,然而其实际刷卡消费和取现的部分只有11万5千元,其余30余万元都是逾期未还欠款而产生的利息和滞纳金等费用。

## 银行解释

### 差1元未还也要按全额计息

王某欠银行30多万元利息和滞纳金是怎么算出来的呢?民生银行信用卡中心业务人员解释说,通常,银行透支利息的计算方法有两种,一种为全额计息,一种为按未偿还部分计息。全额计息是指持卡人在到期还款日未能还清全部欠款,就要对全部消费金额进行计息,也就是从消费之日起到还清全款日为止,按每日万分之五计算循环利息。

比如,持卡人9月1日刷卡消费了10000元,而这一个月只有

这一笔消费。9月5日为账单日,9月25日最后还款日之前,持卡人全额还上10000元欠款,那么就不会产生利息。而如果持卡人25日到期未能全额还款,就算还了9999元,差1元未还,也要按10000元计息,从消费当天9月1日到还款日9月25日为止,共计24天,得出利息120元。而剩下的1元欠款也要计息,从9月25日开始到下次账单日10月5日,共计11天,得出利息0.0055元。最后循环利息相加,得出120.0055元。

## 罚息秘密

### 计息方式不同相差6800倍

由于ATM机不能识别零钱,用户还款欠零头的现象比较普遍。如果采用全额计息,几块钱的欠款也会产生较高的利息。法律和金融专家普遍认为,全额计息不符合消费者权益义务相对等的基本法理,信用卡按照未偿还部分计息比全额计息更为合理。

如按未偿还的部分来计算利息,同样透支1万元,到期25日还清9999元,差1元未还。按照未偿还部分,也就是对1块钱计息,从消费当天9月1日到10月5日账单日为止,共计35天,

得出利息0.0175元。按照全额计息所得利息120.0055元与按照未偿还部分计息得到的0.0175元,两者相差6800多倍。民生银行信用卡中心的业务人员告诉央视记者,目前,除中国工商银行采用按未偿还部分计息外,包括民生、中信等国内其他多数银行均采用全额计息。

对于日息万分之五的标准,专家认为定得明显偏高。中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇表示,日息万分之五,也就是年息18%,这比银行正常贷款利率高得多。

## 利字当头

### 利息成为银行信用卡主要盈利

如今,信用卡付款已成为多数家庭大额消费的首选方式,数据显示,2011年中国信用卡全年消费达到4.1万亿,在全社会消费品零售额中的比重达到22.6%,这意味着去年中国人花出去的的钱中,每五块钱就有1块是通过信用卡刷掉的。

而各家银行信用卡收入增长也非常惊人。2012年半年报数据显示,报告期内,光大银行信用卡实现营业收入23.01亿元,同比增长120%,拨备后利润8.39亿元,同比增长166%。光大银行指出,银行卡服务手续费收

入同比增长132.9%,主要得益于信用卡业务规模的增长。

在四大行中,建行信用卡收入增长幅度超过30%,远超过银行信用卡手续费收入整体16.64%的增幅。工行的信用卡收入同比也增长41.3%。

平安银行信用卡中间业务收入同比增长300.57%,信用卡在全行中间业务收入中占比高达28.54%。

据一位信用卡中心负责人透露,信用卡业务收入包括年费收入、逾期产生的利息收入、从商户收取的佣金收入。

差1元也要全额算利息,计息方式不同差6800倍

# 央视炮轰信用卡全额罚息



## 两种方式计息,相差究竟有多大

持卡人9月1日刷卡消费了10000元,而这一个月只有这一笔消费。9月5日为账单日,9月25日最后还款日。

**按全额计息**

如果25日到期未能全额还款,就算还了9999元,差1元未还,也要按10000元计息,从消费当天9月1日到还款日9月25日为止,共计24天,得出利息  $10000 \times 0.05\% \times 24 = 120$ 元。

而剩下的1元欠款也要计息,从9月25日开始到下次账单日10月5日,共计11天,得出利息  $1 \times 0.05\% \times 11 = 0.0055$ 元。循环利息相加,得出 **120.0055元**。

**按未偿还部分计息**

如按未偿还的部分来计算利息,同样透支1万元,到期9月25日还清9999元,差1元未还。按照未偿还部分,也就是对1块钱计息,从消费当天9月1日到10月5日账单日为止,共计35天,得出利息  $1 \times 0.05\% \times 35 = 0.0175$ 元。

按照全额计息所得利息120.0055元与按照未偿还部分计息得到的0.0175元,两者相差**6800**倍。

制图 李荣荣

## 专家观点

### 全额罚息不合理不公平

法律专家认为,全额罚息不符合消费者权益相对等的基本法理。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,消费者有义务就自己迟延履行本付息的部分承担相应的违约责任,我消费了五万块钱,我还了49999块,只差一块钱没有及时还款的话,那么银行追究我的违约责任,应当是基于

一块钱,而不应当基于我整个的消费额度。因为涉及到我还款的部分我是诚信的,没有给银行造成损失。

有业内人士表示,从我国的现状而言,全额罚息这种行规的确涉嫌侵犯消费者权益。将商业风险过度转嫁到消费者身上,这其实就是一种不对等的交易关系,侵犯了消费者的权利。

也有律师表示,信用卡全额罚息谈不上违法,但至少欠公平合理。银行信用卡计息方式目前则没有统一标准,需要进一步规范。建议按实际差额收取利息更公平。

## 有所松动

### 工行三年前就取消全额罚息

记者了解到,从2009年2月开始,工商银行率先取消信用卡“全额罚息”改为“部分还款,部分计息”。不过其他银行仍按兵不动,依旧按“全额罚息”。

一家银行信用卡中心人员表示,信用卡罚息标准一直都是全额罚息,全额罚息符合国际惯例,这种计息方式符合银监会的规定。而一旦部分罚息,有可能

### 建行招行零头未还款不罚息

不过,也有银行开始对信用卡全额罚息规定适当松动。记者了解到,近期建行、招行等推出“容差还款”。10元以内的未还部分不再扣取利息,而是直接算进下一次的还款账内。

据建行工作人员介绍,“容差还款”是指银行为避免持卡人因10元以下的“零头”未还而带来较高的罚息,把10元以内的未还部分滚入下期账单中,不对其进行全额罚息。招行工作人员称,该行对于小额零头未还款可以滚入下期账单,免除罚息。“不过这个小额零头,要根据不同客户情况而定,究竟是多少元以下可以免于罚息。”招行工作人员称,虽然不对客户进行罚息,但是持卡人的还款记录还会正常记载,所以还是会影响到持卡人的个人信用,所以还是建议客户及时全额还款。中行的信用卡在遇特殊情况时,也可以拨打银行的热线申请顺延两天还款。

## 这些也不合理

### 滞纳金超本金 收取没上限

专家认为违反公平原则

除利息外,未按时还款银行可能收取滞纳金。调查中,记者发现,各家银行都为信用卡消费设定最低还款额。到期还款日截止,持卡人没还够最低还款额时,银行除按照规定计收利息外,还要对最低还款额未还够部分按月收取5%的滞纳金费用。银行滞纳金收费标准只规定了最低限而不设最高限的做法,很多消费者都表示无法接受。

法律专家表示,滞纳金属于违约金的一种,有督促持卡人按时足额还款的作用。然而,如果收取的滞纳金超过本金,就明显违反民法通则中的公平原则和诚实信用原则。中国人民大学法学院教授刘俊海表示,虽然滞纳金条款违反了发卡行的发卡条约,但因为是银行单方起草的,消费者不可能就此与银行讨价还价,应当属于“霸王条款”。

## 取现没有透支也要收手续费

已有银行下调取现

从信用卡里直接取现,不管是自己存进去的钱,还是透支取现,都要收取高额手续费。一直以来,银行的这一霸王条款被广泛质疑。目前已经有银行开始有所松动。日前,中信银行发布公告,从12月1日起下调信用卡取现费,境内取现手续费按取现金额的3%下调到2%。目前工行等银行已经取消信用卡境内取现手续费。其他大多数银行通常会直接收取0.5%至3%的透支手续费,并按每天万分之五逐日计收,按月计收利息。业内人士指出,取现手续费下调是大势所趋。

又有三家银行接受行评,现场聚焦全额罚息

# 银行回应正在反思将改进

## 述职

### 中行:在重点医院设立挂号自助机



### 建行:取消34项收费 个人收费降22%



### 南京银行:提供民生工程 建设资金40多亿



## 问题

### 收费项目等还存在不足

自今年5月份以来,行风评议监督组对中国银行、建设银行、南京银行服务窗口及各职能部门等开展明查10次,暗访67次,电话访问服务对象147人次,召开各类座谈会9次,发现问题131条,提出整改建议105条,多数已经整改。

行风监督组组长马健表示,在暗访中发现了一些需要改进

的问题,收费项目混乱,依据不足,缺少透明度。贷款难,提前还贷更难。销售理财产品不规范,也缺乏透明度。部分银行网点内“黄牛”问题依然严重。银行网点缺乏科学布局。

他也提出了建议,进一步加强收费项目的公开和告知,认真规范理财产品的销售行为,切实加强对外驻点“黄牛”的打击等。

## 热点回应

### 信用卡小部分没还,为何全额计息? 回应:业界正在反思,流程上有望改进

市民常常会遇到信用卡透支没有按时还清,留下几元尾款,但被银行要求按全额收取利息,投诉以后才进行了减免,如何解决这一普遍问题?

“这个问题确实很关注。”夏平坦言,目前银行卡透支罚息执行的是很久以前的银行卡管理规

### 银行如何保障客户信息不被泄露? 回应:员工泄露客户信息严重将下岗

道缺失所造成。

中行采取了建立严格职业约束机制,如果违反了规定对员工警告和经济处罚,严重的是解除劳动合同,再严重就是法律制裁。近年来有些客户信息泄露比较严重,银行采取哪些措施保障客户的信息不被泄露呢?”一位行风监督员提出。

黄建忠表示,分析信息泄露的原因,主要是外包业务疏于管理,报废设备疏于管理,另外员工责任心不强或者个别员工的职业

### 银行派第三方上门催款 市民很别扭 回应:对第三方公司严格招标,加强管理

昨天现场播出了这么一则短片:南京一位市民办了一张信用卡,突然接到银行打来的电话,说拖了费用没还清。没多久一名女士上门来催款,并称知道她家属的电话、信息等,后来该市民才知道,来催款的是银行聘用的第三方催款公司,对此该市民觉得银行派第三方公司上门催款,心里很不舒服。

中国银行江苏省发行银行卡部总经理魏徐表示,中行是有第三方合作催款公司,他坦言对于

这些公司管理确实是难题,今年年初他们全部梳理了委派公司的相关合约,对所有公司进行招标签订了很严格的责任保证书,如果是上门服务要求双人上门,其中一定要有银行员工。

樊庆刚表示建行也有公开招标的第三方公司。签了协议,所有工作人员要审核不能有信用不良记录,在公安系统查明没有任何犯罪记录,电话录音保存三个月。

夏平则称,南京银行对第三方合作催款公司,他坦言对于

### 小微企业贷款难,怎么解决? 回应:专项服务,加大扶持的力度

“小微企业融资难,需要发展资金支持,在支持小微企业发展方面有无具体举措?”一名服务对象希望银行对于小微企业可以更好扶持。

夏平表示,这几年南京银行一直致力于为小微企业服务,成立了专门团队,研发专门产品,做了一些尝试也有一些效果,下一步还会继续努力。

## 向人民汇报 聚焦南京行风评议 系列报道

继前天三家银行后,昨天中国银行江苏省分行、中国建设银行江苏省分行、南京银行相关负责人走进了2012年度南京市重点行业“向人民汇报”述职评议现场。针对信用卡全额计息的问题,南京银行相关负责人表示,银行业正在反思,将在流程制度上进行改进。最终三家银行行业评议得分分别为81.53分。

□现代快报记者 赵丹丹/文 李雨泽/摄

## 行评回音

### 南京市旅游园林局针对行评作出承诺: 251条投诉建议 5日内条条给回复

景区标牌拼音有误,旅游纪念品太过老套单一、景点以及旅行社的服务还存在种种问题……10月25日“向人民汇报”旅游行业行风评议中,行风监督员、评议代表以及市民网友提出了咨询、投诉、建议共251条。昨天下午,南京市旅游园林局召开旅游行业行风提升大会,要求对每一条问题、每一条意见必须在个工作日内作出回复,有问题的立即进行整改。

### 造成恶劣影响的将降职

南京市旅游园林局局长汪振和介绍,此次行风评议中,一共收到行风监督员和评议代表、网友提出的咨询、投诉、建议等251条。问题主要集中在三方面。一是景区环境问题,包括旅游标识规范、商品特色、景区卫生、交通、门票价格及人性化服务等。二是旅游出行方面,包括旅游合同条款兑现、导游素质、购物、住宿、低价竞争等。三是旅游资源整合问题,如文化旅游产品开发、旅游公共服务配套等。要求把每一条问题、每一条意见,迅速落实到责任处室、责任单位,落实到责任人,要在5个工作日内作出回复。

另外,今后还将建立更严格的问责制度。对被媒体曝光、群众投诉、举报,在社会上造成严重影响的,经查实后降职轮岗直至除名处理。

### 招募志愿者给授牌“找茬”

“对于这些问题,我们将分门别类,对于能够立即处理的问题,马上处理,绝不拖延。”汪振和介绍,比如评议直播现场提出的阅江楼景区介绍牌上的“朱棣”,中山门外的“灵谷寺路”标牌的注音出现错误,当天下午,下关区就要求阅江楼整改了过来;交管局第二天也把灵谷寺路的错误改了。

汪振和透露,下个月南京将面向社会招募志愿者,成立“啄木鸟”小分队,专门给景区的标牌“找茬”,不仅是中文及拼音,还希望更多懂外语的市民加入,看看标牌上的外文标注有没有错误,别让国际友人笑话南京没文化。

### 200栋建筑串成民国旅游线

南京的民国建筑遗存丰富,然而绝大多数都深藏闺中人不不知,让人总觉得南京的旅游特色不明显。对于网友的这个问题,汪振和表示,将来会推出名人印迹游、使馆游等民国主题深度旅游线路。

据了解,南京目前有1700多栋民国遗存建筑,南京市已经启动了大规模的修缮及挂牌保护工作。第一批修缮200幢。汪振和表示,未来会推出以“名人”、“军政”和“使馆”等各项主题的“印迹游”,预计这项工作会在一年内完成。

南京的旅游纪念品,产品也一直存在过于单一的问题。对此,旅游园林局已经组织成立了旅游产品协会,负责旅游纪念品的开发,不久将举行旅游纪念品大赛,挖掘出有创意的纪念品。现代快报记者 孙兰兰

## 最终得分: 81.53分

本场共发放测评表100张,有效票100张,其中满意票55张,比较满意24张,不太满意17张,不满意票4张,现场测评满意率是79分。现场测评数据(满意率)占80%,日常考核(91.67分)占20%,两者相加,三家银行的综合得分是81.53分。

## 各场评议 综合得分

医院:88.2分,公交:86.88分,旅游:86.8分,学校:85分,殡葬:83.2分,机场:82.6分,银行(工行、农行、交行):82.03分,银行(中行、建行、南京银行):81.53分,南京火车站:74.8分

## 预告

今天10:00至12:00,南京电视台新闻综合频道、“中国南京”网站等多媒体渠道将直播通信行业(电信、移动、联通)述职评议大会。