

近年来，银行信用卡分期业务成为金融消费者投诉的热点，这既有银行的责任，也有持卡人的问题。

信用卡分期业务近来成为金融消费者投诉的热点。

近日，新浪金融曝光台收到了张先生（化名）对平安银行信用卡的投诉。张先生投诉称，平安银行信用卡分期还款短信存在误导消费者的情况，要求银行方面撤销其信用卡分期业务，退还费用。

张先生表示，2018年11月22日，他收到平安银行信用卡推送的短信，短信告知他可以申请将当期2470.95元账单金额分6期偿还，申请成功本期仅需还123.55元。张先生按照提示内容，回复短信申请办理了分期业务。

不过，张先生不久就发现了问题，他认为短信内容存在误导，使其认为申请成功后本期将给予优惠，仅还123.55元，其余5期还款410.03元。但实际情况是本期还款123.55元，其余仍需还6期，每期410.03元。

发现问题之后，张先生在还款日之前拨打了平安银行信用卡客服电话，想撤销分期业务，但客服人员答复称分钱业务不可以撤销，提前还款仍需支付全部费用。张先生认为，银行的相关条款极不合理。

针对张先生的投诉，新浪金融曝光台联系了平安银行在线客服，客服解释称信用卡分期总额=账单金额-最低还款额。123.55元系张先生的最低还款额，张先生的可办理分期的总额=2470.95（账单全额）-123.55（最低还款额），即2347.40元，分期总额分六期、每期410.03元结清余下款项。

金融曝光台据此计算出张先生的分期费率为0.809%，处于平安银行官网显示的6期手续费标准费率0.68%-0.90%的区间内。

平安银行客服表示，平安银行信用卡分期手续费率是根据每个客户实际的用卡情况实施差异化定价，具体根据客户用卡情况和还款情况而定。若客户想提前结清，需要一次性支付剩余未还的本金和手续费，且办理分期手续后不支持取消。

短信推送内容应该更通俗易懂。

近年来，银行信用卡业务高速发展，分期业务也成为持卡人投诉的热点。各类电话营销及“花式短信”轰炸层出不穷，持卡人如果不仔细听、不仔细看，难以发现其中端倪，容易落入“被分期”陷阱。

针对张先生投诉内容，新浪金融曝光台仔细分析了平安银行推送的短信内容，虽然内容严谨没有漏洞，但也容易让首次办理分期业务的持卡人产生误解。

金融曝光台在此向各银行建议，电话营销及短信推送内容不但要严谨，更应该通俗易懂，不应该让持卡人产生误解。

针对部分银行在用户办理信用卡分期业务后无法取消的情况，信用卡专家董峥建议银行设置一个“反悔期”，即在用户申请成功分期业务到出具账单前的这段时间里，允许用户取消分期业务。与此同时，用户在办理分期业务前务必想清楚再做决定，信用卡分期不是“免费的午餐”，不要认为分期就有利可图。

小贴士：消费者办理业务时切忌望文生义

金融曝光台也同时提醒金融消费者，切忌望文生义，办理各项业务前，要认真研究相关条款，对于不能理解的内容要及时咨询客服或专业人士，以免造成不必要的损失。

信用卡使用TIPS：

“免息”不等于“免费”：信用卡分期付款业务推出早期，银行往往打“免息”的旗号宣传。免息不等于免费，持卡人办理分期业务将被收取手续费。

账单分期：分期总额 = 账单金额 - 最低还款额。分期业务申请成功后，当月只需还最低还款额，随后几个月按照分期期数定期偿还直至全部还清。以张先生账单分六期为例：

账单金额：2470.95元

最低还款额：123.55元

分期总额： $2470.95 - 123.55 = 2347.40$ 元

每期偿还金额（分6期）：410.03元（含手续费）

总还款金额： $123.55 + 410.03 * 6 = 2583.73$ 元