

刘先生近来碰到件怪事，没开通、没激活，也没使用的兴业银行信用卡，却被无端地扣了500元“年费”。催款单寄到后，刘先生发现这竟然是一份没有任何消费记录的还款账单。“我既没开通，也没消费过，怎么还欠起银行钱来？”而且，如果对账单置之不理，他的良好信用将因此出现“污点”。

信用卡未开通，欠下500元年费

刘先生是兴业银行的信用卡金卡会员，每月按时还款的他在兴业银行有着良好信用记录。不过今年3月至4月期间，他却收到一通意外的来电，一名兴业银行的信用卡客服人员表示，由于刘先生的消费记录良好，加之消费额度不错，推荐他现在升级成为银行的白金卡会员。不过，刘先生对升级白金卡并不感兴趣，起先拒绝了对方的“好意”。然而，客服人员并未放弃推荐，而是又不厌其烦向刘先生介绍白金卡会员可享有生病保障、乘飞机优先等众多的VIP待遇.....

在力荐的过程中，客服人员向刘先生提到一项关于年费的问题。该客服人员表示，只要刘先生在约定的时间段内，用白金卡消费满2000元，即可免去一年500元的年费。刘先生回忆称：“当时我认为是对方因希望我办卡而给予的优惠措施。禁不起软磨硬泡，我就答应先办下卡，当时我想只要不去开通、激活这张白金卡，那就不会产生任何费用.....”不久，这张白金卡就被寄到了刘先生家，因没想过要使用它，所以刘先生始终也未开通该卡。

然而，时至今年9月，刘先生却意外地收到了一份白金信用卡的催款账单，账单显示刘先生欠费500元，而账单中却没有任何消费提示。也就是说，刘先生在没有开通信用卡的情况下，已经生成了500元年费。而对此情况，刘先生很是疑惑。

客服用“委婉”用语提醒用户

在接到催款账单后，刘先生为查明欠款原因，拨打了95561的兴业银行电话。刘先生告诉记者，当时接待他的客服人员告诉他，只要推荐产品的工作人员跟他说过在约定的时间段内，用白金卡消费满2000元，即可免去500元的年费，那这就说明他们已“做到位”了。而至于不开通、不激活、不消费也产生年费的事，对方认为这是产品的特性不用说的。

“这么说来那是我理解有问题咯？而他们是没错的。”刘先生认为银行客服的回答是在强词夺理，当初信用卡中心的工作人员给他推荐白金卡时，从没有提到该信用卡不开通也会产生年费。“如果那样的解释就算是提醒过我了，那他们的介绍用语实在太‘委婉’了，用正常思路我确实无法理解！”刘先生表示如果自己提前知道

，这张卡不开通也要收年费，那肯定不会同意办理。

“特殊卡种”让人轻易染“污点”

为弄清卡的情况，刘先生又拨通了银监会的电话。相关工作人员告诉他，通常的信用卡在办理后需要激活才能使用，但现在也有不激活便可产生费用的卡种，就卡本身而言应该是不算违规的。

该工作人员对刘先生的情况表示同情，但认为刘先生应该仔细看看各种条款后才确定怎样做。对此，刘先生提出了症结问题：推荐产品时，信用卡客服人员始终是在电话里极力说服用户。办卡人始终无法清楚地了解信用卡内的各项条款，而一旦口头答应后，信用卡就会很快被送到用户手中。由于该卡种不激活也能收年费的特性，刘先生认为，等于自己收到信用卡的那刻起，500元的年费即以产生，身为消费者很难保护自己的权益。

由于年费已经产生(需在2011年10月1日前缴存)，刘先生询问银监会工作人员，假如自己拒绝支付该年费会怎样？对方表示，虽然违约的数额不大，但总会有污点，对今后的消费信用会有影响。

办信用卡还需自行上银行

记者据刘先生的投诉内容联系了上海兴业银行，一位上海分行的孙姓负责人表示，不同的银行经营的范围和规则都有差异，每家银行执行的版本也有所区别，他认为刘先生的所办理的白金卡后产生的年费纠纷，可能是卡种的特性所决定，银行信用卡是根据不同客户的情况和等级做区分的。孙先生表示信用卡年费纠纷的关键，可能是推荐卡的工作人员在表达上不够完善所造成。不过还需要具体调查下是网点业务部的原因，还是信用卡中心的原因。该负责人解释，目前兴业银行的信用卡中心开设在上海(指导全国)，而信用卡中心与兴业银行上海分行属于两个独立部门分开管理的，所以刘先生的问题也要根据不同部门，再做相应受理。

9月20日，记者接到兴业银行客服中心金小姐来电，她表示信用卡的纠纷，可能是信用卡中心工作人员与刘先生沟通上的问题，现已为刘先生妥善处理，并注销补办的新卡。刘先生也表示对处理结果满意。

对此，有专家表示由于现在信用卡的卡种繁多，每一种卡的使用情况都有不同，办卡人不能只听客服的介绍就同意升级或办理。建议消费者在申请办理信用卡时，尽量去柜台或网点咨询，看清信用卡的使用条例。

