

苗先生6月8日到期的5654.82元信用卡透支款，因为种种原因，晚了三天才全部还上。结果就被银行收取了110.95元的利息。尽管银行表示免息期待遇只针对在到期日前全额还款的持卡人，但是苗先生在跟银行交涉后，银行同意免去了这笔费用。记者调查发现，信用卡客服处理此类投诉有800元“免单”权限，已成为银行业没有公开的行规。

记者了解到，目前全国各家银行都规定，只对到期日前全额还款的持卡人给予免息期待遇。因此，不论客户还了最低还款额，还是还掉90%；也不论客户是晚了一天还是晚了一个月，都得从记账日起按规定利率计息。

对此行规，有关专家认为，银行的规定固然没有违法违规，但若从客户体验和市场维护的角度出发，对轻微逾期的客户给予免息待遇，可能更能赢得市场和人心。

■客户：

3300多元透支款晚还三天罚息110元

苗先生5月份的账单金额是5654.82元，本应在6月8日到期。苗先生此前一直用关联工资账户自动还款的方式来处理信用卡账单。但由于单位的工资账户发生了变动，苗先生原来的关联账户在6月初只剩下3000多元的余额。于是他在6月8日当天去银行柜台往信用卡里存了2300元。他以为再加上关联账户的余额，这次还款就没问题了。

此后一两天，苗先生却迟迟没有收到每月固定收到的还款短信通知，心里忐忑不安。查了账户苗先生才发现，关联账户上剩的3000多元根本就没划走。再向客服打听，原来该银行在6月7日晚上会检查还款账户，若当时余额不足，就不会进行自动还款。苗先生赶紧在6月11日那天通过网银向信用卡转账3500元。他当时想：“其实就晚还了三天，也罚不了多少利息。”

月底收到账单的时候，苗先生再次傻了眼，上面白纸黑字地写着：“利息110.95元。”他自己算来算去，怎么也算不出这么高的利息。于是再次给客服打去电话问询，对方告诉他，用户如果未按期还款，就不能享受免息期待遇。利息不是从应还款日计算，而是从消费日起计算，每天万分之五。

苗先生告诉记者，他没法认同这样的算法。“银行最早让我办卡的时候，就一再强调有50天免息期。而且我们客户在消费的时候，银行已经从商家那里赚了手续费。我只不过就晚还了三天，就得按全额从消费日起计息，这也太不合理了。”

苗先生在微博上发出了自己的遭遇后，不少有类似经历的网友也十分赞同他的质疑。有的网友称，自己就晚还了一天，就被罚了200多元的利息；有人一次少还了几毛钱，也被全额收了利息。还有网友愤怒地说：“平时银行各种优惠、打折、促销短信不断，状同骚扰，为何不能在还款日之前发短信提醒一下持卡人按时还款？”

■银行：

到期未全额还款就不能享受免息期

针对苗先生遇到的情况，记者查阅了国内多家银行的信用卡章程。最后发现，银行全部规定，如果持卡人没有在到期还款日前偿还全部应付款项，就不能享受免息期的待遇。

各家银行为何统统如此规定？业内人士告诉记者，这并非哪家银行自己的规定，而是央行1999年3月1日施行的《银行卡业务管理办法》所明确的。

该办法规定，贷记卡持卡人非现金交易享受免息还款期待遇。银行记账日至发卡银行规定的到期还款日之间为免息还款期。免息还款期最长为60天。持卡人在到期还款日前偿还所使用全部银行款项即可享受免息还款期待遇，无须支付非现金交易的利息。持卡人在到期还款日前偿还所使用全部银行款项有困难的，可按照发卡银行规定的最低还款额还款。贷记卡持卡人选择最低还款额方式或超过发卡银行批准的信用额度用卡时，不再享受免息还款期待遇，应当支付未偿还部分自银行记账日起，按规定利率计算的透支利息。

调查

及时致电银行客服可能省下好几百元

既然各银行都是如此明文规定，那么遇到苗先生这样的案例，是不是只有自认倒霉，缴了所有利息了事呢？答案显然是否定的。记者发现，国内银行虽然在章程中对免息期有严格规定，但在实际操作中早已很有“人情味儿”。

记者了解到，苗先生通过客服和微博反映了情况后，很快收到了信用卡中心工作人员的电话，对方表示可以返还对他的扣款。这个结果让苗先生感到满意。

事实上，不少网友也在给苗先生微博的留言中支招：及时跟客服联系，可能就能免单。一位网友说，有一次晚还了一天就被罚息400多元，他给银行客服打了电话，强烈反映其收费不合理。结果那次扣款就被银行取消了。记者发现，能这样灵活处理的银行真不算少。

据记者了解，某股份制银行信用卡客服热线人员都有800元的处理权限。如果客户对计息计费有投诉，只要客户平时信用记录良好，此次息费纠纷也确因客观原因所致，客服人员自己就可以对800元以下的费用“免单”。

既然银行早有章程规定，为何要如此豪爽地给客户“免单”？这家银行信用卡中心的负责人对记者表示，发生这种投诉，客户一般都是因为还款时少还了零头，或者只逾期了几天，很少是恶意逃避。如果银行能大方地“一笔勾销”，会给客户带来更好的感受，提高他们对本行信用卡的忠诚度。事实证明，大部分客户有过一次这样的经历后，会增强自身的信用观念，以后很少犯同样的失误。相反，对于那些“斤斤计较”的银行，客户自然会选择“用脚投票”。“把这笔账算清楚，银行该怎么做就一目了然。”

质疑

银行章程应该更有“人情味儿”

记者了解到，几年前，社会上就对信用卡的“全额计息”开展过强烈的“声讨”。不少持卡人反映，如果到期日少还了账单的零头，甚至就少几毛钱，也会被银行“全额计息”，就是当期全部透支款项都从记账日起按万分之五的利率计算利息。

2009年2月22日，中国工商银行终于率先打破了行规。从那天开始，工行牡丹信用卡取消了全额罚息的规定，这是国内银行首次打破信用卡部分逾期全计息的行业惯例。即便如此，工行对于苗先生这样晚还了三天的情况，也没有网开一面。根据工行的章程，苗先生这种情况，也要对未按时清偿的3300多元计收从银行记账日起至还款日这段时间的利息。当然，比起苗先生办卡的那家银行按全额5654.82元计算利息，工行的算法已经算是“仁慈”。

“苗先生的案例，其性质与全额计息一样。就是银行的做法合法合规，在理论上行得通，但情理上又让消费者感到不满和不公。既然工行在全额计息这件事上已经开了好头，银行业也可以对免息期的限制适当放宽。”昨天，中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇在谈起苗先生的案例时，对本报记者如此表示。郭田勇还告诉记者，国外大部分银行并没有免息期的概念，透支刷卡就是借银行钱，理应按借款时间偿还银行利息，这是天经地义的。“免息期”其实是中国银行业早期为鼓励社会使用信用卡提出的。这一做法也的确为信用卡在中国的迅猛发展起到了十分积极的推动作用。既然是银行先提出的，那么在适用免息期的时候放宽限制，让那些逾期不严重的客户也享受免息的待遇，也算在情理之中。

