

编者按：近日，媒体接连曝出民生银行信用卡在还款最后期限内没有尽到提醒义务，补收高额利息引起客户纠纷。民生信用卡中心连续3年盈利，在公益事业上也做出一些贡献。对于信用卡业务来说，民生银行最重要的是提高客户满意度，不要在客户的投诉中去做公益。

## 市民逾期还款未见民生对账单 信用留污点直喊冤

据大众网报道，张先生今年30岁，手里有多张银行的信用卡。去年10月份，张先生出差去北京时，曾经在商场刷卡购物，“买了几件衣服，一共花了六七千块钱吧！”张先生回忆说，他当时刷的就是民生银行的信用卡。

每个月的12日左右，都是张先生还款的最后期限，不过，张先生的手机也没收到银行的催款短信，也没见银行发来对账单，加上平时工作太忙，张先生刷卡消费的这几千块钱就一直没还上。

去年12月份，张先生收到了民生银行寄来的对账单，其中有“利息”一项，数额还比较大，他很纳闷：怎么无缘无故地出来利息了？拨打银行的客服电话得知，原来，上一个还款周期内没有按时还款，才导致了利息的出现。“我当时就很生气，怎么没提醒我还款也没收到对账单呢？”

事情过去了近半年。今年4月底，张先生通过另外一家银行的“车购易”信用卡分期付款业务，打算贷款买一辆新车。

就在准备办贷款提车时，银行方面告知，客户的个人信用档案里有“不良记录”，通过查询得知，信用“污点”是由于去年的一次民生银行信用卡未能按时还款导致。

“我逾期还款虽然有错，但是银行没有尽到提醒的责任，怎么出现一次就会上‘黑名单’呢？真是有些冤枉啊！”张先生在跟记者交谈时，越想越觉得生气。

## 没有及时提醒还款日却收取高额利息

王先生持有民生银行信用卡金卡，多年来一直是优质客户。“我从来都是按照手机短信或电子账单提醒的还款金额及时间，缴款。没想到，今年1月份，我却收到民生银行滞纳金和利息的账单。”原来，王先生在去年11月的时候用民生信用卡消费过两次，共计13000元人民币。“按照以往的使用惯例，民生银行会主动提醒我，但是这次，我没收到任何电子账单或手机短信，直到今年1月4日早上打开信箱收到

了一份账单。”账单上写着，2011年1月1日还滞纳金63.01元及利息306.84元，共计是369.85元。

王先生致电民生信用卡中心查询。工作人员告诉他，收取的是滞纳金和循环利息。如果不还滞纳金和利息会继续涨。王先生顿时哑然，民生银行一直未提醒还款日期，从而造成如今的利息及滞纳金。同时，王先生注意到那封邮件是2011年1月3日发给他的，“当我2010年12月21号该还款期到时，银行应该在第二天，也就是22号提醒我及时还款，因银行单方面故意拖延时间，直到2011年1月3日才以一封邮件告知我有一期逾期款未还，而这个日子比当期账单日1月1日又往后推了两天，造成我更多的经济损失。”他算了一笔账，银行是按万分之五算利息，一万块钱也就是每天五块钱的利息，还不算上滞纳金。“稀里糊涂就要多给出400元，还不算对我本人信用的严重影响。”王先生感叹，银行的信息不畅通，凭什么要消费者买单？

### 声称未告知不利条款 信用卡客户起诉民生银行

北京晚报消息称，大学生小朱在民生银行业务员入户服务时办理了一张首年可免年费的信用卡，但她声称业务员并未告知免年费条件，以至于她在办卡5个月后才得知如果开卡两个月内不刷卡还要收取年费。2009年，小朱以侵权为由将中国民生银行股份有限公司信用卡中心诉至法院。

小朱诉称，民生银行派员入户推广信用卡，她办了一张哈姆乐园卡，业务员口头承诺第一年不收年费。办卡5个月后，银行发出的提醒信息才让小朱发现该信用卡开卡后两个月内不刷卡消费，就要收取100元年费，且没有及时还款还要收取10%的滞纳金。小朱表示，这些不利于客户的要约条款，银行没有明确告知，侵犯了其权益。

民生银行信用卡中心在法庭上表示，小朱办理信用卡是自愿的，在银行提交的哈姆乐园卡领用合约中已经约定，该信用卡需要交纳首年年费100元。只不过根据哈姆乐园卡的优惠活动，在开卡后两个月内刷卡消费就可以免首年年费。因此，银行没有侵犯小朱的任何民事权利。

小朱的代理人拿出一张银行的信用卡宣传页表示，里面提到民生信用卡免首年年费，而且也没有排除哈姆乐园卡。银行一方立即反驳说，宣传页提到的信用卡并不适用哈姆乐园卡，而且信用卡的缴费方式应该遵循其领用合约。

### 民生信用卡中心打造希望小学样板校 奉献公益事业

在4月11日下午，中国民生银行信用卡中心向民生信用卡翠竹小学捐赠的三间多媒

体电教室正式投入使用，该校原名广元市苍溪县双河乡小学，位于四川省的偏远山区。2008年“5.12”地震发生后，民生信用卡中心加入“希望工程急救劝募行动”，同中国青少年发展基金会签署捐赠协议，以短信捐款形式向民生信用卡持卡人募集捐款近70万元，援建翠竹小学，一座崭新教学楼和规范的图书室很快便建成并投入使用，学校食堂也逐步完善，配置齐全了餐饮设施和桌椅。

早在2010年10月，中国民生银行信用卡中心的领导，就曾看望过翠竹小学的小伙伴们。他们看到的是比大城市的同龄人矮小很多的学生、雨天的操场一片泥泞、全校师生无法通过网络了解大山外的世界、学生宿舍两个学生挤一张床……。而这次到访也坚定了民生信用卡中心继续援建贫困地区教育事业，打造希望小学样板校的决心。民生信用卡中心随后立刻召开党委扩大会，研究部署捐助计划，积极筹措资金。此次援建的电教室项目包括一间电教室，一间多媒体阅览室，一间教师电子备课室，配备90余台电脑和配套课桌椅及互联网设施系统等。从今年3月份开始运作，经过1个月的筹备、运输、安装、调试后正式启用。民生信用卡中心员工还负责指导每一位学生操作电脑、访问互联网。

信用卡6种收费统统现形 多项收费穿“隐身衣”