

【导语】办理的是白金信用卡，但是刷卡消费却要收手续费。《天天315》本期关注：通宝信用卡，是信用卡还是信贷卡？

据经济之声《天天315》报道，现在用信用卡消费的人越来越多了，很多人手里不止一张卡。虽然信用卡用起来非常方便，而且非常普及，但是，信用卡方面出现的问题却一直不断。

最近，天津听众杨先生向我们反映，去年年底，他办了一张民生银行的信用卡，刚开始的时候一切正常，可是不久，问题就来了。

杨先生：2012年12月份民生银行有两个业务员来我们单位办信用卡，告诉我们这个信用卡是白金卡，我们想信用额度挺高的，就办了。1月份时卡就寄过来了，卡的额度是5万，年费600，我花了4万5千块钱。等2月25号账单记过来，我一看，账单上除了我应该还款的额度以外，还有400块钱的手续费。

额外多出的这400多块钱的手续费让杨先生觉得莫名其妙。这笔手续费到底是怎么回事呢？杨先生给民生银行打电话问了一下。

杨先生：接待的跟我说，这张卡是有手续费的，从划卡当天开始收手续费。我说没有任何人告诉我这个卡还有手续费这一说，他告诉我这张卡比较特殊，必须得收手续费。我后来了解到，这个白金卡是通宝分级卡，是给那些做生意人用的，做信用流水用，一般额度比较高，刷完了以后开始产生手续费。他们不叫利息，叫手续费，产生手续费要尽快还，等于有需要资金流动的人用的，根本不是一般情况下的信用卡，甚至可以说不是信用卡。

杨先生说，民生银行的这张“通宝信用卡”不仅每次消费都要收手续费，而且更重要的是，这种卡没有免息期。

杨先生：它没有免息期，没有任何人告诉我没有免息期这一说。办卡的时候，说真的，它叫信用卡，我们想所有信用卡不都应该有25天到53天的免息期吗。

记者：没有免息期意味着你只要一用它，它就会收手续费？

杨先生：对。手续费每天万分之四点二。我花的金额比较高，我花了4万5千多一点，是消费用的，有一个大额的是4万多，剩下有几笔小额的。账单出了以后，我才发现有这个问题。

记者：账单日的时候？

杨先生：不是账单日，是账单寄到我单位的时候才发现的。账单发过来以后，我一看有400多块钱的手续费，我问这400多块钱手续费是怎么产生的，才知道有这么一回事。我花的总数是45000多，不是46000多。

这个事情出了之后，杨先生就赶紧把该还的钱都还了，免得造成更大的损失。

杨先生：我消不了卡，因为现在还有手续费没还，我这一期账单是400多块钱的手续费，账单出了以后又产生了900多的手续费，现在这张卡的手续费到了1300多块钱了，下个月还有900多块钱的手续费还。如果我再不还的话，再下个月就不是900多了，肯定会更多。虽然说不算上粗略，但是也不会太少。银行说信用卡按复利算，超过免息期再算复利的话每天才万分之五，而且这个从刷卡当天算。

虽然杨先生把该还的钱还了，但是他认为，在整个事情过程中，民生银行没有任何人告诉他这种信用卡是要收手续费的，所以给他造成了损失。

记者：民生银行的工作人员没有跟您说？办卡的开卡单上有没有文字提示？

杨先生：没有，开卡单现在就在我手里。后来我把用法手册翻出来，用法手册上是有，用法手册上的某一个位置上写着说这卡要收手续费，但是用了之后真没注意那个东西。

记者：卡的使用说明是后来跟卡寄过来的是吧？

杨先生：对，使用说明是跟卡一起寄过来的，而且不是在本上特别明显的位置，是在里面的条款里面写着。

记者：就是说它有，您当时没细看？

杨先生：我觉得这不算条款，它在一个特别隐蔽的地方写几个字就应该收吗？

记者：办的时候，申请单上写了吗？

杨先生：申请单上不知道，民生银行告诉我上面有，但我没看到。信用卡是一个特别长的单子，上面一条一条字特别小，我觉得一般人不会看那个东西，告诉你这个东西有什么优惠，有什么积分，应该怎么用，额度是多少，知道了这个就可以了，我不会一条一条看那个小东西。

记者：也就是它有，您当时没细看？

杨先生：不能说没有，民生银行客服告诉我上面有，但字特别小，当时说能办就签个字就好了，其他东西有没仔细看。一直认为信用卡都挺简单的，就是用完了还，还完了就应该没有利息。我去网上查了，人民银行规定不能收利息，然后我还给客服打电话，我说不是说不收利息嘛，他说我们没收利息，收的是手续费，但没人跟我说过，挺让我难以接受的。

杨先生说，虽然自己也在申请人确认栏中抄录了自己已经了解并知道信用卡的相关信息这样的语句，但是实际上，因为申请表的内容太多，字体太小，自己根本就没有看全。而民生银行的工作人员自始至终都没有告诉杨先生这种信用卡是要收手续费的，所以杨先生就向民生银行投诉了办卡的工作人员。可是，之后工作人员的回复却让他没有想到。

杨先生：发现这个情况，我就投诉他们了。之后，办卡的人给我回电话说，他的确没有跟我说有手续费这件事，他承认了，但他说解决不了这个问题，他只是一个办卡的，甚至都不是银行的人，只是帮银行推卡的，具体这个问题怎么解决，您还是得找民生银行。

杨先生找了民生银行，民生银行说他们有文字提示。杨先生很无奈，他说，他并不是不了解信用卡，而是一位用了很长时间信用卡的老卡民了，但民生银行的这种做法他却并没有遇到过。

杨先生：当时办卡人来了以后，跟我说现在拉卡拉公司出了一个手机拉卡拉，我觉得这个东西挺有意思的，同事撺掇我说一块办吧，我们想挺好玩的就办了，要不然肯定不会办的。我用信用卡比较多，七八张，我用的挺正常的，从来没见过这种信用卡，突然冒出这么一张信用卡，让我很无奈。

上周五下午，记者多次拨打民生银行公布的电话，但都无人接听。之后，记者又联系到民生银行的客服，客服答应记录下之后转交民生银行有关部门，让有关部门回复天天315节目。但是，直到节目播出前，我们节目也没有收到民生银行的任何回复。

中央财经大学教授郭田勇，北京潮阳律师事务所律师郑传锴，经济之声特约评论员包华进行点评。

消费者用信用卡刷卡消费时，银行应不应该收取手续费，应该怎么收，有没有相关文字上的规定？

郭田勇：

在文字上好像并没有相关的规定，但银行和消费者在刷卡过程中是一种买卖关系，银行提供服务，银行肯定不会无偿提供服务，要收取一定费用。这个案例最大的问题就在于，银行在提供这个服务之前可能没有充分履行告知义务，在消费者不知情的情况下收费，银行的操作和管理可能是有问题的。银行的一些信用卡，授信额度非常高，也面临一些尴尬的情况，如果消费者透支额非常大，透支以后在免息期内把钱还上，银行是获不到利息收入的，而银行要帮助消费者要垫付的金额比较大，可能有些银行就会想招，虽然收不到利息收入，能不能收点手续费。银行这么做，从出发点上无可厚非，关键要在办卡时让消费者知道，这样我想就不会存在问题了。

手续费的收取标准有没有统一的说法或范畴？

郭田勇：

现在监管机构，包括国家发改委和银监会正在制定商业银行的中间业务收费管理办法，现在还没有正式出台和实施，如果按照以前的商业银行中间业务收费管理办法，银行对于一些一般性金融服务，是可以来自自主定价的。按照新的办法，如果实施以后，银行在手续费和在手续费的定价上都应当按照规定，要向监管机构进行报批，在收费推出之前要有大概两三个月的公示期。

这张通宝信用卡是不是一般意义上的信用卡？

郭田勇：

是不是信用卡，最重要的标志不是收不收手续费，而是刷卡是不是能透支。如果有授信额度，在没有钱的情况下可以直接刷，从理论来讲这个卡就应当是信用卡，只是与以前的信用卡不一样。

郑传锴：

首先，根据中国银监会发布的商业银行信用卡业务监督管理办法（2011年1月13日公布并且实施），其中第七条很明确地规定本办法所称信用卡是指记录持卡人记录相关信息、具备银行授信额度和透支功能、并为持卡人提供相关银行服务的各类介质。按照行政规章的规定，消费者拿到的这张卡应当属于法律上或者广义上的信用卡，但是我认为，消费者所申领的信用卡不单单是通常意义上普通消费者用于消费所使用的信用卡，而是具有一定授信额度，主要用于小额融资的信用卡，我认为消费者和提供服务的银行之间在对信用卡的理解上存在的偏差，并且银行在进行办卡

申领业务过程中没有尽到提示义务。

民生银行的这种信用卡在消费当天开始计算手续费，每天是万分之4.2，这种做法和手续费的标准是否合法？

郑传锴：

应当说是合法的。它基本上是按照之前提到的行政规章的内容，23条中明确规定银行在办理信用卡业务时，应当将计费的年资及其他相关信息报银监会进行审批，只要取得了相应的许可就是合法的。换句话说，银行按照格式条款提供给消费者，让消费者用于办理的些信用卡通常都是合法的。

包华：

我认为合理性需要探讨。首先，任何一个服务都会以知情权为大前提，如果银行在办理相应手续时没有提示的话，而且这一点对消费者办卡或使用卡有决定影响，我认为这件事情就需要由银行做集中处理。第二，万分之4.2的比例近似于高额利息，从这个意义上说，如果把它作为手续费，还不如作为利息更为客观。

这种所谓的格式条款，在使用手册上不起眼的地方写手续费提示，是否合法？

郑传锴：

这不是格式条款的问题，因为格式条款的问题最终的落脚点是怎么对格式条款进行解读，现在我们在探讨的是这个格式条款是否能对消费者发生效力的问题。行政规章中有明确的要求，叫做重要提示应当在信用卡申领材料中以醒目的方式列式，包括基本资料、季节息、年费等。我认为消费者提出来的抗辩、主张是合理的，但他的落脚点并不是特别准确，最终落脚点还是是否尽到告知义务，如果没有尽到告知义务，银行应当负相应的法律后果。

包华：

民生银行目前的操作方式，我肯定不能接受。首先，消费者接触到的是业务人员，业务人员代表银行向消费者阐述信用卡的相关使用功能及权利义务，但很明显业务人员并没有说明，而且我认为业务人员有意回避了这个内容。发生争议之后，发现业务人员不是民生银行的自有员工，而是一个机构的人员，从人员管理角度来说，民生银行很难向消费者尽到告知义务。其次，消费者能拿到的资料只有开户申请表等，这些文字可以作为双方缔结合同的基础，但民生银行没有做到用醒目的方式提醒，所以民生银行在两方面都做的不够，需要进一步改进。

民生银行是否应该承担相应的法律责任？

郑传锴：

按照合同法规定，合同最基本的原则叫做诚实信用原则，有一个很重要的部分叫做交易习惯，如果双方依据交易习惯定论一个合同，而又发现双方因为交易习惯的理解不同，致使双方对于定义合同存在了重大的误解，我认为消费者可以主张撤销合同。如果撤销合同的话，相应的本金应当返回，手续费或利息收益，消费者应当得到返还。

银行能否让非银行工作人员或临时工推销银行卡？

包华：

作为一个运营机构，它有权力委托第三方代为行使职责，关键是受托人所做的所有事情都代表委托人，我们不考虑这个人是不是民生银行的员工，只要代表民生银行工作，他所做事情落脚点都是民生银行，这个行为有哪些过错，也应该由民生银行承担责任，所以民生银行应当承担责任。