

每月的银行信用卡账单你会一笔笔看个明白吗？有没有发现一些不清不白的收费呢？近日，北京青年报记者发现，大量持卡人在网络平台上投诉浦发信用卡未经自己同意擅自开通收费项目，每个项目每月收费8元-20元不等，大部分人发现时已收取两三年甚至更久。浦发信用卡当初凭什么为消费者开通收费服务？众多持卡人为何被扣款这么久才发现问题？北青报记者对此进行了调查。

## 发现

### “玩转全球”每月莫名收费20元

小菲近日发现，自己的浦发信用卡上个月并没有消费，但是账单却显示需要还款20元。“明明没刷卡，为啥还要还款？”她细查账单后发现，是一个名叫“玩转全球”的消费。小菲完全不清楚这个“玩转全球”是什么意思，也不记得自己在哪里有过这样的消费。上网一查，才发现很多浦发信用卡的网友都吐槽被这个“玩转全球”稀里糊涂地扣了钱。小菲赶紧在手机App上一期一期回查浦发信用卡的过往账单，吃惊地发现这个项目竟然每个月都会扣20元，最早从2019年1月就开始了。这意味着，小菲已经连续27个月为这个莫名其妙的“玩转全球”付费，一共花了540元钱，而她对这收费项目当初怎么开通的完全没印象。

### 四项投诉最多每月扣8元或20元

在消费者服务平台“黑猫投诉”上，北青报记者发现了很多与小菲有同样经历的持卡人。截至4月20日，该平台上针对浦发信用卡中心的投诉已有12266件，比其他银行的信用卡高出很多。在聚投诉平台上，针对浦发信用卡的投诉数量也在不断攀升，已超过6300件。除了专业的投诉平台，一些知名社交网站和论坛上，也经常可见浦发信用卡客户有关长期扣款的吐槽。

从内容上看，针对浦发信用卡的投诉多与“私自扣款”有关。北青报记者粗略搜索“黑猫投诉”发现，有关浦发信用卡“私自扣款”的投诉达到2154条，而其他银行的投诉则多为持卡人逾期后对银行催收、协商减免等不满。

“浦发银行信用卡从2018年5月开始每个月扣我8元的费用，从2019年3月开始每个月扣我28元的费用，由于金额较小一直没有看过账单，2021年1月至3月我没有使用过信用卡每个月还要扣款28元，我才注意看账单，浦发银行信用卡中心一直没有告诉我这笔费用的消费。”

“浦发信用卡在不知情的情况下每月私自扣款60元，而且有两年之久。一直也没有

短信电话提醒。”

记者发现，网友投诉最多的扣费项目包括“玩转全球”（1210条）、“免还款”（962条）、“免盗刷极致版”（928条）和“小浦无忧-电话医生”（862条）。这四个项目都是按月收费，除了“免盗刷”是每月8元，其余三项都是每月20元。

“幸运”的投诉客户只开通了“免盗刷”一个项目，每月只扣8元；“倒霉”的则四个项目全有，每月要扣68元，大部分人都会有两三个扣费项目。

除了投诉最集中的这四个项目，每月20元的“一键召唤”、每月28元的“微医通”和每月35元的“借款人意外险”也涉及较多。从扣款时间看，有的人发现得早，只扣了4个月，有人发现时都扣了三四年；涉及金额少则100多元，多则数千元。

很多客户表示，自己也不清楚这些收费项目到底是干什么的，稀里糊涂就被扣了这么多年。有人连护照都没有，也为“玩转全球”这种一看就为出境服务的项目缴了27个月的费。

探因

投诉集中的收费项目都含保险产品

“坑”了这么多消费者的收费项目到底是何方神圣呢？北青报记者从浦发信用卡的官方App查阅了相关信息，发现这些项目都包含了与保险公司合作的保险产品。

“免盗刷极致版”可以提供交易短信提醒、120小时内盗刷保障，每次赔付最高10万元，全年累计可达20万元，盗刷卡挂失补卡费累计最高可补偿500元，在促销活动期间还会赠送持卡人航空意外险。该产品的合作方是太平洋财险。

“免还款”的服务内容有三项，分别为还款提醒、重疾免还款和意外免还款。“玩转全球”则提供了免取现手续费、挂失免手续费服务，还有50万元的全球乘驾意外保障。“小浦无忧”除了提供私人电话医生和方便就医的绿通服务，还包含最高120万元的交通工具意外保险。

根据官方App的信息，这些产品都提供一定时间的免费体验，免费期满如果持卡人不主动给客服打电话取消，就会自动续约。

回应

银行称无违法违规行为

记者调查时发现，很多网友发现问题时以为是银行搞错了，但是银行客服回复他们称，不会在客户不知情的情况下开通付费业务，付费服务的开通有三种可能性，第一，客户自己在网页、App等勾选了付费服务；第二，在客服电话沟通中，客户同意后开通；第三，银行销售人员与客户充分沟通后，经客户同意，开通付费服务。

针对客户投诉反映的问题，浦发信用卡中心也对销售渠道进行了排查，对是否存在默认勾选、关键信息展示是否完整等权益的角度进行梳理，确保无违法违规行为。同时该行针对所有业务、产品，对所有客户触点信息的新增及变化均需进行上线前审核，确保符合消保和监管要求，保证客户在使用该行信用卡以及金融服务产品时，能够拥有全方位的权益保障和良好的客户服务体验。

北青报记者发现，虽然浦发信用卡在“黑猫投诉”上的投诉量很大，但客服介入速度很快，解决效率很高，客户满意度也是最高等级五星级，其他银行多只有三颗星。

为什么投诉网友满意度高？有网友反映，自己在平台投诉后，浦发信用卡客服没过几天就介入处理，很快就把相关收费都退了。比如，刘女士曾经被“一键召唤”等四个项目长期收费，向客服投诉后，对方虽然告知这些项目全是她自己同意开通的，但最后也将这几年收取的1400多元钱全部退还。

## 观察

持卡人不清楚是如何开通收费的？

虽然银行方面称不会擅自为客户开通收费项目，但记者发现，几乎所有在网络投诉的持卡人都表示，自己不清楚当初怎么开通这些服务的，没有主动申请过。

持卡人小A在2020年9月莫名其妙被开通分期和玩转全球业务，客服告诉他，曾给他打了6分钟电话，是本人同意的。小A不记得有过这通电话，便要求听电话录音，但对方又说不能给他听。

持卡人小B曾通过手机微信渠道办理分期，后来发现每月都被“玩转全球”业务扣款。客服说是小B在办分期时自己勾选的，而且这项业务办理成功和续费之前都有短信通知。但小B对这些都完全没印象。

持卡人小C被扣了一个28元后就发现了问题。客服告诉他，他是自己在手机App的还款页面上勾选扣款项目的。为验证客服说的话，他特地进入还款页面，发现确实有“免还款”项目可以勾选购买，但字迹变小变淡。小C认为，在还款页面用“免还款”这样的文字很容易让人误以为这是还款条款而不是收费服务。

为什么被扣了那么多却“浑然不觉”？

持卡人普遍反映，浦发信用卡每月收取这些项目的续订服务费前后，都不会再向持卡人发送任何短信、微信，更没有电话提醒，收费只在当月账单体现。由于日常刷卡消费都有即时提醒，因此很多人查看信用卡账单就是大致扫一眼，不会看得很仔细，特别是那些用卡频繁的持卡人，很难在一大串账目里留意到8元、20元这样的小额消费。因此，大多数持卡人都是在没有消费的那个月才注意到账单的异常。

持卡人小武最近没有任何消费却发现账单有“免还款”的20元扣款，一查才得知这笔钱从2019年12月收到现在，浦发每月在扣款的时候没有任何短信或微信提醒。

作为某视频网站的会员，小武每月续费前三天都会收到该网站的“续订提醒”短信；扣款当天，小武也会收到“续订成功提醒”。小武认为，浦发银行如果也有这样的提醒，自己就不可能莫名其妙地被扣款这么久。

律师观点

后续收费应征得消费者确认

对于浦发银行被投诉的“私自”扣款现象，时代九和律师事务所合作人许桂林律师认为，如果消费者未主动选择收费项目，银行擅自扣款肯定涉嫌欺诈；如果银行有证据证明消费者是主动勾选或同意开通，不能认定银行欺诈，但从众多投诉的情况看，银行也存在误导行为，需要改进。

许桂林认为，银行在正式收费前应明确征得消费者同意，比如要求消费者短信回复确认，不回复则不收费。每月扣款前后应向消费者发出提醒，并明确告知退订方式。此外，银行应在手机App、微信小程序等电子渠道设置自行停止收费项目的选项，为消费者提供对等的便利。

业内人士

银行服务别“耍小聪明”

银行卡资深专家董峥认为，信用卡收费事关众多消费者的切身利益，银行应该更多站在消费者立场考虑，提供更加细致的服务，减少客户的误解。

董峥建议，银行网站或App应将相关章程、合约、收费标准都在明显的位置展示，便于持卡人查询。涉及收费的产品一定要细致周到地说明提醒，收费项目退订的渠道也应更加便捷。不要让客户觉得银行在细节处“耍小聪明”设陷阱，光明正大地

挣钱才是正道。

公开资料显示，2019年末和2020年末，浦发银行的信用卡流通卡数分别为4399.08万张、4372.22万张；信用卡流通户数分别为3201.94万户、3157.40万户，均已出现环比下滑。而去年浦发银行信用卡手续费收入145.28亿元，比2019年增长17.86亿元，同比增长14%。