

民生银行客户经理称，申请信用卡时开通储蓄卡是“银行规定”；客户投诉时，民生银行又承诺做注销储蓄卡处理

“差一元按万元罚息？”

10月28日，央视《每周质量报告》炮轰信用卡因疏忽拖欠零头却按“全额罚息”后，银行信用卡因被指“霸王条款”、“合法高利贷”，而再次被推上风口浪尖。

另一方面消费者也在反思如何杜绝疏忽还款，绑定储蓄卡自动还款、开通短信提醒和账单功能、第三方支付等都是可取之法。自然，这些都是建立在客户自愿的基础之上。

然而，多位民生银行客户向理财周报记者反映，在办理信用卡时，民生银行客户经理强制或在客户不知情的情况下开通民生银行的储蓄卡并绑定信用卡自动还款。

民生信用卡客户“被开通储蓄卡”

福州的林女士（化名）为了方便消费，在民生银行信用卡中心的官方网站申请了信用卡，2012年9月底，民生派了客户经理与林女士联系办卡事项。

“在办卡初期，他们并没有告诉我要开通储蓄卡。”林女士向理财周报记者称，“直到签名的时候，我发现有个签名位置是储蓄卡的确认签名，当时我就将签名划去了。”

然而，在林女士收到民生寄出的信用卡不久后，依然得知已经开通民生储蓄卡并绑定了信用卡自动还款功能。“上周末收到民生银行短信，告知我储蓄卡与信用卡的自动还款验证已通过，我才知道被开通了储蓄卡。”林女士10月30日向理财周报记者称。

林女士很不满银行的做法，并向办卡的客户经理声明“不需要储蓄卡”，该客户经理表示，根据银行规定，申请信用卡的时候必须开通储蓄卡。

无奈之下，林女士拨打了民生银行信用卡客服电话投诉。10月29日，上述客户经理团队主管联系林女士，称开通储蓄卡对客户没有任何影响，储蓄卡已经制卡还未寄出，如果要注销必须自己去支行营业厅办理，他们没有权限。

“不可能没有影响的，绑定储蓄卡这应该是他们的业务指标，本身不应该强加给客

户。”林女士称，“身份证他们之前在申请信用卡的时候已经拍照了，我的信息已经在银行，按理他们内部是可以操作的，没有必要浪费我的时间再去一趟他们银行，这都是他们的过错，我要求他们直接将我的卡注销。”

对此，上述客户经理团队主管称，如果不自行去银行营业厅办理取消，银行自动取消需要上报总行，要等三个月。

“我对他们的处理意见不满，要求直接联系相关部门。后来发卡部主管安排人上门填写申请注销的单子，授权他们代我注销储蓄卡。”林女士11月1日向理财周报记者表示，“现在还在等结果。”

截至记者截稿时，民生银行仍未给林女士反馈注销储蓄卡的结果。

个案or惯例？

民生银行客户经理称，申请信用卡时开通储蓄卡是“银行规定”；客户投诉时，民生银行又承诺做注销储蓄卡处理。林女士“被开通储蓄卡”是个案，还是民生银行的惯例？

除林女士外，四川德阳的李先生（化名）近日向理财周报记者表示，“我办了张民生银行的信用卡后不久，就短信通知我为我办了张借记卡，不久又短信通知说信用卡跟借记卡绑定还款了！到现在我连信用卡都没激活，更没办理过后面那些业务。”

目前，李先生仍然没有激活信用卡，也没有收到银行寄出的储蓄卡，“这样的话，我不去处理，会不会对我以后的信用有影响？”李先生表示出担心。

“在确认信用卡没被激活时，仍是无效卡，对客户影响不大，但也不排除工作人员为了完成业绩指标，在没有客户授权的情况下擅自激活信用卡的可能。”某股份制银行信用卡中心工作人员称。

厦门的孙先生（化名）同样有“被开通储蓄卡”的遭遇，他事后很久才发现。“拿到美元账单时，我准备存溢缴款要求购汇，结果民生银行客服告诉我不能申请购汇，因为已经绑定储蓄卡自动扣款了。”

然而，理财周报记者走访民生银行深圳分行某网点时，工作人员告诉记者，“如果要开通自动还款功能，必须先办一张民生银行的储蓄卡，为了方便最好办一张，不过自动还款功能是自愿开通的。也可以通过其他银行的卡转账还款，或直接到柜台现金还款。”

记者拨打民生银行信用卡中心客服电话，工作人员回答与上述答复接近。据记者了解，“自动还款必须绑定本银行储蓄卡”也是各家银行的惯例，但自动还款功能的开通却是自愿，民生银行客户经理强制信用卡客户开通储蓄卡属违规行为。

民生银行信用卡乱象

尽管针对“拖欠零头，全额罚息”，民生信用卡中心已经与建行、招行、北京银行一起，推行“容差还款”，即银行把10元以内的未还部分视作已全额还清，滚入下期账单中，不进行全额罚息。但是，仍然掩盖不了民生信用卡的乱象。

除了上述客户向理财周报记者反映的“被开通储蓄卡”之外，民生银行信用卡业务近年投诉不断。

银率网最新的调查显示，2012年10月份，“我评银行”受理的客户投诉事项中，民生等三家银行信用卡转接人工坐席难再次遭到众多网友的“吐槽”。

此前，媒体就爆出“民生银行营业网点注销不了信用卡，客服躲猫猫”，最终也是因为媒体介入才得以解决。

而在客户反映的问题中，主要集中在三个方面，一是没有及时提醒还款日却收取高额利息；二是银行工作人员为完成指标，随意寄出激活文件，甚至未取得客户同意擅自激活信用卡，导致客户信用风险大增；三是服务态度差，客户抱怨多。

据记者了解，民生银行于2005年6月才推出第一张信用卡，相比其他银行，晚了好几年，同样也错过了信用卡“跑马圈地”的黄金发展时期。

“当招行、浦发等银行进入深耕细作时，民生银行信用卡业务仍然在“跑马圈地”的粗放式扩张阶段。这个阶段，是比较混乱，很多配套服务都跟不上来，客户投诉自然比较多。”上述某股份制银行信用卡中心工作人员称。

截至目前，民生信用卡发卡量已接近1400万张，活卡率68%，自2005年开展业务以来，三年内就实现盈利。

