

近期不少银行信用卡持卡人反映，自己时常接到银行客服打来的信用卡分期“推销电话”，甚至有些人被不规范的信用卡分期“套路”了，在不完全知情的前提下支付了数额不小的分期费。

记者调查发现，目前信用卡分期市场存在一些不规范现象，具体分为3种。

一是客服人员电话通知持卡人，以“有助于提高额度”为由，劝说持卡人对本期金额较大的账单分期还款，但不向持卡人介绍手续费的收取标准；

二是以“提高额度”为由，向持卡人发放一笔贷款，然后要求分期还款；

三是利用部分持卡人不仔细阅读《用户须知》的习惯，在相关合同条约中设置“自动分期金额”条款，例如账单总额达3万元以上自动分期还款。

此外，非银行机构如互联网金融平台也已介入银行信用卡分期业务，即“信用卡代偿”模式。那么，面对市场现状，持卡人应如何正确使用信用卡分期？如何有效维护自身合法权益？作为一项消费信贷业务，信用卡分期又应如何规范发展？

分期推销“套路”多

“蔺女士您好，我们看到您有一笔账单即将到期，建议您采用分期还款，不要一次性还清，这有助于提高您的信用卡额度。”近日，家住北京市海淀区的蔺女士接到了来自某国有大行的客服电话。

“客服人员反复向我强调分期还款有助于提额，但并没有介绍手续费收取标准，我恰好有提额需求，也就答应了。由于这笔账单金额较大，最后发现扣除的分期手续费高达9665元，很郁闷，因为我完全可以一次还清这笔账单。”蔺女士颇为苦恼地说。

记者了解到，出于业绩压力，银行业务员向持卡人“推销”信用卡分期业务并非偶然现象。

一位业内人士表示，在息差收窄、传统营利模式受冲击的情况下，各家银行都在谋求转型，针对个人客户的零售业务成为银行利润的“稳定器”。其中，“中间收入”一项颇受重视，而手续费正是中间收入的组成部分。

“提升中间收入在净利润中的占比，确实是商业银行转型的方向之一。但银行要依靠服务质量升级、服务内容拓展来增加中间收入，而不是通过不规范操作。”中国银行业协会相关负责人表示。

实际上，信用卡分期不规范行为还不止于此。如果说“诱导”持卡人分期尚且属于开展分期还款业务，那么以“提额”为名开展的消费信用贷款业务就属于“假分期”了。

据部分持卡人表示，自己接到银行客服电话，称将其信用卡提高3万元额度。细问之下才发现，这3万元是银行为客户发放的消费信用贷款，相当于银行主动借钱给持卡人，持卡人按期还本付息。

由此，银行业务人员偷换了“提高额度”和“发放贷款”的概念，并将“信用卡分期还款”和“贷款还本付息”混为一谈，最终完成其贷款发放任务。

除了“假分期”，在确定开展分期还款业务时，持卡人还需特别关注各家银行的《用户须知》和相关条款，部分银行在其中设置了“自动分期金额”条款，例如账单总额达3万元以上自动分期还款。

以手机银行为例，该部分内容通常在“下一步”选项的上方，表述为“我已认真阅读，理解并自愿遵守‘某银行某业务须知’”，持卡人需在此文字前的方框内打钩，才能进行下一步操作。从实践看，较少持卡人真正逐字阅读、理解并熟知这些条款，导致日后产生纠纷时往往“无理可说”。

“我为什么要分期？”

拨开不规范操作的迷雾，消费者应该思考的是，信用卡分期业务的本质是什么？对客户和银行来说意义何在？

“使用信用卡，相当于消费者找银行借钱购买了某个商品或服务。因此，信用卡业务本质上是一项个人消费贷款业务，属于信用贷款，无需借款人提供抵押和担保，但又与银行直接发放到个人账户的现金消费贷款有所区别。”银行业协会相关负责人说。

首先，信用卡业务具有免息期，通常为30天到60天不等。借款人只要在到期之前还款，无需为贷款支付利息；现金消费贷款通常不存在免息期，另有约定的除外。

其次，就信用卡业务来说，相当于银行给了借款人一个授信额度，但并不直接发放现金，借款人不使用信用卡支付，就不发生借贷关系；现金消费贷款自发放之时起，借贷关系就正式产生。

再者，信用卡业务可精准追溯借款流向，刷卡支付时资金直接计入收款商户账户；现金消费贷款的资金则直接进入借款人账户，若借款人将其取出并以现金形式支付

，借款的用途和流向则较难追溯。

上述负责人表示，信用卡账单分期的初衷是“便民”，服务那些资金暂时紧张，到了还款日无法足额还款的借款人。由于不同借款人资金短缺的情况有所差异，商业银行均采用多元化分期数，如3个月（3期）、6个月、9个月、12个月、18个月、24个月。相应地，分期手续费率也不同。通常情况下，3期手续费率为2.17%，6期为3.80%，9期为5.42%，12期为6.35%，18期为11.25%，24期为14.8%，具体费率各家银行有所差别。

值得注意的是，信用卡账单分期大多采取“首期收费”，也就是消费者需要在首期将借款人所有期数的手续费总额一次性扣除。

“银行卡是广大消费者能够直接接触与使用的基础性金融产品，消费者保护工作更应作为一项日常重点工作常抓不懈。”银行业协会相关负责人说。

”