

被投诉对象：华南某股份制银行

被投诉产品：信用卡滞纳金最低额度设置

投诉线索：一笔80元的信用卡消费，过限期两天后还款，被扣20元滞纳金及1.16元零售利息。用户认为滞纳金最低20元/笔的扣费标准不合理。

事件经过：在广州市东风东路某大厦供职的姚先生(化名)，日前致电南方都市报，其在今年1月份，刷某行信用卡消费发生一笔80元的支出。于2月26日还款。但因到期还款日为2月24日，姚先生支付了1.16元的零售利息，以及20元的滞纳金。

诉求：发卡银行退还已扣收的不合理的逾期还款滞纳金，并考虑降低最低滞纳金标准。

事主说：80元欠款超期两天还被罚21.16元

之前某银行营销人员上门办理了一张信用卡。办卡过程中推销员并未详细解释必要的扣费条款，比如透支利息、滞纳金等。超期只有两天，而且欠费只有80元，想当然认为利息怎么都不可能超过2元。因此在2月26日，主动还款82元。但是根据事后的对账单才发现，这80元欠款不仅产生了1.16元的零售利息，还多支付了20元的滞纳金。欠费产生的日利息，已经超过千分之七。算下来，滞纳金更是达到了欠费的25%。向银行方面投诉，得到的答复竟然是滞纳金也有最低消费。也就是即使是1元钱超期1天，银行也要客户支付20元的滞纳金。该信用卡设置的利率及滞纳金费用显然过高，存在不合理，损害了自身利益。自认为一向信用良好，并非恶意透支，银行应给免除此次滞纳金收费项目。

当事者说：零售利息按规定，滞纳金按最低标准

当事银行公关部：根据央行规定，信用卡零售利息日利率为万分之五。信用卡用户可享受免息还款期为最长56天，如在还款到期日前未全额还款，将产生滞纳金及零售利息，其中零售利息是从客户的消费交易入账日起按日息万分之五逐日计收，至客户还清款项为止，并设有人民币最低收费限额1元。若客户到期还款日前还款额低于最低还款额，须按每期账单最低还款额未还清部分的5%收取滞纳金，且各银行在已报备银监会的前提下均设有10-30元不等的最低收费限额。

举个最简单的例子，假设客户账单日为5日，当月最后还款日为25日。客户于1月9日消费5000元整，10日消费入账，按要求应该在2月5日生成账单，账单金额5000

元，最低还款额500元，需在20日内还款，即最后还款日为2月25日。而客户在2月28日才全额还款到账，则产生滞纳金25元，零售利息122.5元。计算方法：零售利息：消费金额×万分之五×计息天数(消费入账日-全额还清款项日)5000×万分之五/天×49天(1月10日消费入账日起-2月28日全额还清到账为止)=122.5滞纳金：当期账单最低还款额未还部分的5%，最低为20元。500×5%=25元，故收取25元。

信用卡费用的扣收标准对所有客户均一致。不过，如果信用卡客户用卡情况及信用状况良好，可根据具体情况适当调整利费。如会充分考虑到首次用卡客户未完全了解用卡规则而产生利费或客户身在境外无法还款等客观情况，将对客户的利费进行适当调整。

律师说：

发卡行未尽告知义务，属加重责任条款

广东广之洲律师事务所缪国军律师：首先，客户经常会在银行外的地点，经业务人员介绍，办理信用卡。银行并未向客户详细解释必要的条款，提请客户注意诸如透支利息、滞纳金计算等需要特别留意的事项。因而发卡银行没有尽到对客户的告知义务及提醒。上述的有关透支利息、滞纳金计算变成了只有银行内部工作人员才掌握的不透明信息，显然没有关注对银行卡使用客户权益的保护。如经核实，姚先生非恶意透支，显然这是一项加重责任条款，首先其在制定上不合理，且在办理信用卡时也应就此格式条款或约定特别提请办卡人注意，并经客户确认。