

2018年1月初的一天，山东济南王女士收到了某商业银行推送的短信提醒，通知其2017年12月份的账单已成功办理分期。王女士很诧异，她去年12月份账单并没有办理过分期，于是连忙致电该行信用卡客服中心了解情况。客服人员回应称，“可以帮您取消分期还款，但2017年12月份账单已出，您需要支付当月分期费用。调查显示，您2017年8月开通了满额自动分期还款。”王女士当即向客服人员表示有电话录音为证，当时未授权开通账单满额自动分期，并要求该行信用卡中心免除12月账单分期费用，并向有关部门投诉相关业务员违规问题。几经周旋后，该银行信用卡客服人员帮助王女士取消账单分期，并免除了已产生的分期费用。

实际上，分期手续费是各商业银行信用卡业务收入的重要来源，很多银行会以送积分、兑换礼品、部分免额、提升额度等优惠措施吸引持卡人办理分期业务，还有一些银行客服人员会根据消费者的刷卡情况，致电询问是否办理分期业务。如果是在客户知情且自愿的情况下，银行当然可以为客户办理相关业务，但是未经客户允许而替客户擅自做主办理相关业务，则违反了银监会的相关规定。

2011年，银监会发布的《商业银行信用卡业务监督管理办法》第二条规定：“商业银行经营信用卡业务，应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关政策规定，遵循平等、自愿和诚实信用的原则。”第五条规定：“商业银行经营信用卡业务，应当充分向持卡人披露相关信息，揭示业务风险，建立健全相应的投诉处理机制。”

而2009年银监会发布的《关于进一步规范信用卡业务的通知》第二条规定：“银行业金融机构应建立发卡营销行为规范机制，在营销过程中必须履行必要的信息披露，营销人员必须充分告知申请人有关信用卡的收费政策、计罚息政策，积极提示所申请的信用卡产品的潜在风险，并请申请人确认已知晓和理解上述信息。”

而上述涉事银行在办理相关业务时，既未向客户披露信息，也未经客户允许，显然不符合相关规定。

仔细分析一下，这种做法是带着侥幸心理在“赌”，看一看客户的反应。也许客户一时糊涂没有注意呢？客户已注意但抱着“来都来了”的心态呢？即使客户注意到了，也要求停止业务，但是态度不坚决呢？不过，这次涉事银行“赌”输了。王女士表示，这次是在其强烈要求下，涉事银行才会调查“被满额自动分期”的事情。如果不是她强烈申诉的话，便需要支付分期费用。

其实，这个案例一方面可以被广大客户作为参考，在遇到类似“被做决定”或者“被诱导”情况时，一定要坚决维护好自己的合法利益，向有关监管部门进行投诉或举报，如果情节严重的话，还要拿起法律武器来维护自己。另一方面也可以让银行

进一步反思，在为客户提供相关金融服务的同时，是否把客户的利益放在了心上。通过“搞小动作”得来的收益，即使成功了，也只是短期的利益，失去的却是在客户心目中长期积累的信任，实在得不偿失。因此，银行要把涉及到自身信用的问题当成头等大事引以为戒，自我反思。