

笔者通过走访了解到，银行因为信用卡忘记还款一星期就会给你个不良信用记录！提醒大家要小心。

因为出差，在没有及时收到银行邮寄的账单，也没有获得短信、电话等其他提醒的情况下，方女士没有及时还款，即被银行列入了“不良信用记录”中，也就是俗称的“黑名单”。

进了“黑名单”后，该银行才发短信通知她“已经记为不良”。此后，她无法办理各类贷款等业务，而且按规定这一记录要保留5年才能消除。

产生不良记录无疑将对用户日后的金融活动造成严重影响。但银行为什么事后才发短信告知客户，而不是事前提醒呢？对此，该银行客服人员的解释是：“客户只有开通短信还款提醒功能，银行才会发送还款短信的。”

事实上，经过笔者走访发现，很多银行信用卡客户，一旦没有及时还款，不仅可能会被列入“黑名单”，产生不良信用记录，而且还有可能会面临巨额罚息。4月份，家住外地的刘先生通过一家银行信用卡消费了33833.42元。由于在5月19日——最后还款日前，在未得到任何提醒的情况下，没有将剩下的27元本金还清，结果该行按照全额本金每天万分之五的利息，对其扣了822.9元的利息。

为何银行信用卡市场经过多年的成长，此类问题依然会出现？

客服解释矛盾 系统管理混乱

5月27日，刘先生收到交行信用卡中心于5月23日发来的2014年5月份的电子账单，账单的“消费、取现及其他费用明细”中，有一项为“本期利息”的金额为822.9元人民币。4月23日，银行的电子账单显示，刘先生该月消费额为33833.42元，到期还款日为2014年5月16日。“有一次我去日本旅游回来刚好过了最后还款日，发现忘记还信用卡了，于是致电银行信用卡客户服务中心，他们说只要在19日还了都不算违约，也就是说实际最后还款日期为19日。”刘先生说。

刘先生的信用卡还款日期有3日的延后期，实际上与“容时服务”有关。按《中国银行卡行业自律公约》规定：银行为持卡人提供“容时服务”，应为持卡人提供一定期限的还款宽限期服务，还款宽限期自到期还款日起至少3天；持卡人在还款宽限期内还款时，应当视同持卡人按时还款。

5月27日下午，刘先生打电话到银行咨询客服。“客服告知最后还款日期是5月19日，因为最后一笔8000多的费用虽然在19日由招商银行转账，却在20日才到账，所以导致这8000多的金额会从账单第一笔刷卡时间起算利息每天万分之五。”

不过，刘先生算了一下账目：即使8000多元本金没有还上，利息应该是200元左右，与账单上800多元的利息明显对不上。

5月28日上午，刘先生再次致电银行询问800多元利息的真正原因。在陈述质疑后，“这次客服人员说，利息产生的原因不是因为晚到账一天，而是由于我没有还清全部费用。账单总金额为33833.42元，我还款额为33805.95元，所以少还了27元。只要没有全部还清欠款，就要按照整个账单金额3万多元从刷卡第一天起按万分之五算利息。所以这822.9元的利息是因为有27元没有还清”。

客服前后两次矛盾的说法让刘先生感到很迷惑，他认为“客服的前后说法矛盾，体现了信用卡系统管理上的混乱”。

提醒总迟到 客户莫名进“黑名单”

“忘记还款一个星期就给我弄了个不良信用记录!”据方女士介绍，她的信用卡是2012年办的，当时想着工作固定，就每月把账单邮寄至单位。几个月前，她出差了，当月账单寄过来后，她没有收到，那时也没在意，而就在当月还款日一周后，收到了银行发来的短信通知，大致意思是“您有一笔上月的欠款没有还，已经记为不良”。

银行回复称，这是银行的规定，这一不良信用记录没办法消除，只能等5年时间自动消除。

让人最疑惑的是，怎么在过了还款日后，银行还不发短信或打电话提醒客户还款，直到用户被加入“黑名单”？

对此，一家银行客服人员表示：“客户只有开通短信还款提醒功能，银行才会发送还款短信的。信用卡这块靠的就是‘先信用，后还款’，信用卡消费每个月是要还款的，不是说按照是否收到短信来决定。所以，客户开通短信提醒后，如果是银行方导致短信没有及时发送给客户，相关的责任将由银行方来承担。”

容差容时服务 各银行标准不一

在市场长久的非议之后，去年7月1日起正式实施的《中国银行卡行业自律公约》，倡导各信用卡发卡行建立信用卡还款“容差服务和容时服务”。但是，在实际的执行过程中各家银行也并不一致。

农行信用卡客服告诉笔者，该行容差还款金额为，在保证信用卡账单的最低还款要求后，未还款部分金额小于或等于账单金额的10%，普卡的最高限额为不高于100元，而金卡则为不高于200元，这种情况都可视同正常还款，不会罚息而滚入下期账单。

而交通银行信用卡客服告诉笔者，交通银行的容时服务为3天，并要求要在当日晚间9点前，否则有可能会造成延期从而被当做还款不成功，进而被罚息。“在容差服务上，我们只要未还款金额小于或等于10元，则均被当做正常还款，否则就要进行罚息。”

事实上，是否要进“黑名单”，商业银行有非常大的“裁决权”。

笔者走访发现，各大银行之间对于逾期还款而被列为不良信用记录的“标准”大体一致：基本是每个月的还款数目不足账单最低还款额，就会有逾期记录，该记录可能最终被读出来认定为“不良”。

一家银行客服人员也向笔者表示，如果下期账单日没有还够欠款或未入账，就会影响信用记录，并且都承认，“即使欠一分钱，只要逾期不还，都有可能被记下不良信用记录”。