

信用卡让人心里“犯卡”了。

据上海银监局的一项数据显示，2010年，上海银监局受理各类信访事项3906件，金融消费者与金融机构服务纠纷类信访事项占信访总量的83%，其中，信用卡投诉已成为投诉最为集中的领域。6家在沪持牌信用卡中心的投诉占比13.51%，较2009年上升2.23个百分点。

目前，信用卡的发卡、收费、安全、积分、销卡方面纠纷不断。

发卡对象混乱

2003年之前，拥有信用卡绝对是身份的象征。但之后，信用卡快速飞入“寻常百姓家”，一个人持有一张信用卡是基础，三张五张是常态，超过十张大有人在。

与之伴随的是，整个市场呈现出无序状态，信用卡的问题渐渐浮出水面，客户并不因为有信用卡方便，而是因有信用卡而烦恼不断。

什么样的人具备开信用卡资格？

台面上的要求是，有良好个人诚信记录、具备还款能力是基本的条件。但银行真正发卡时，面对激烈的市场竞争，经常睁一只眼闭一只眼。

为了能率先占领信用卡市场，各行几乎无一例外都下达了信用卡发卡量指标要求，促使信用卡销售人员不计代价发行信用卡，这样的第一个结果就是信用卡恶意透支率高涨。

据北京市法院一项数据显示，2009年12月15日新司法出台后至2011年1月中旬，北京市法院审结的信用卡诈骗案中，属于恶意透支的有95起，占六成多。在涉案被告人当中，属于无业或外地农民竟然占到八成，有些人甚至是连固定住所都没有的盲流，明显不符合发卡条件。

在剩下的两成人当中，有不少人从事的是“高校临时清洁工”、“商场促销员”这样不稳定、收入微薄的职业。

但他们还是轻松地把信用卡办下来了。

收费名目繁多

很多持卡人很青睐各行推出的分期付款业务，但要注意的是，其中藏有猫腻。

持卡人之所以青睐分期付款，主要原因在于银行的“免息分期付款”的宣传口号，但不少持卡人却不知道，其实是“免息不免费”，实际收取的手续费一点都不比利息低。

在每月即将到还款日之际，很多银行都会短信或邮件通知，并鼓励持卡人按最低还款额还款，表面上看起来，是为客户着想，但其中也大有文章，因为目前除了个别银行执行“部分还款，部分计息”外，其他银行都是执行“全额罚息”，即你少还一元钱，也要按当月还款总额计息。

目前纠纷最多的还是因欠年费而产生罚息，主要有两类。一是未开卡也收年费，由于很多人抵挡不住礼品的诱惑，而开了多余的信用卡，但因用不上，并未激活。根据规定，开卡未激活不收年费，但因银行方面的种种原因，未激活卡也收年费并计罚息的事情时有发生。

第二类情况是各行基本都有在规定期限内刷几次卡，即可免年费的优惠，由于不少人持有多家银行的信用卡，难免会出现忘记在规定时间内刷卡，而银行方面则也缺乏此方面提醒服务，造成持卡人被收年费。

“同是服务行业，移动就会经常提示我的话费多少，网络流量还剩多少，我在银行也开通了短信服务，但银行怎么不能给客户这方面提醒服务呢？”许多客户向记者如此质疑。

安全存在隐忧

信用卡的金融诈骗案层出不穷，根源在于银行风控不严，安全性差。仅拿身份证复印件即可开办信用卡是一大漏洞。

近期有报道，温州市乐清市清江镇人金某，2009年3月，在公交车上捡到一档案袋，里面有多张身份证复印件，还有章某、姜某、李某三人的汽车行驶证复印件，金某遂用复印件为这三人分别办理了一张信用卡，最终收卡人自然是金某，之后金某用这三张卡刷了3.5万元，虽然金某最终锒铛入狱，章某、姜某、李某三人还是大出冷汗。

类似的风险，还发生在银行内部。

据报道，重庆某银行信用卡中心工作人员刘涛和徐翔，利用非法得来的身份证复印件申办信用卡，在几个月内，两人利用信用卡套现近30万元。

这些案例均暴露了银行信用卡风控管理漏洞。

此外，信用卡无密码或密码形同虚设是安全的另一大隐患。如因图方便，不少客户不设信用卡密码，“贼人”可轻而易举盗刷。

另一种情况则经常引起持卡人和银行的纠纷，持卡人在开卡时设置了密码，但后来被盗刷的消费却为无密码消费，经查询才得知，持卡人并未设置消费密码，这让持卡人很难理解，“我设了密码却不能防范全部领域，银行也不提示我。”

积分成为鸡肋

信用卡积分作为信用卡的增值服务，本是件好事，却也难逃遭诟病的命运。

紧抓很多持卡人为积分“痴狂”的心理，利用积分诱惑客户刷卡。记者就经常收到银行这样的短信“连续X天刷卡XX元赠X倍积分(或抢兑大奖)”，不少持卡人很难抵抗得了这样的诱惑。

年轻白领韩小姐告诉记者，她曾经常被这样的宣传吸引，一个月中连续多天刷卡消费，也不管消费的东西是否需要，只为积分，最终是获得了高倍的积分，可面对着买的一堆东西又头疼不已，更令她难受的是，积分兑换来的礼品既不实用质量也不好。

有越来越多的持卡人抱怨积分形同虚设。去年，由于通胀压力和信用卡运营成本上升等原因，多家银行调整了各自信用卡积分兑换商品价值的比例，同样的商品，兑换积分上升，如以前，积分达3.5万分就可以兑换到一张价值100元的加油卡，如今，同样的加油卡则需要4万积分。目前在各大商业银行的信用卡积分兑换网站上也已经很难找到1万分以下的兑换商品。

对于工薪阶层来说，还有更残酷的事情，由于兑换积分标准提升，很多人的积分兑换不了任何礼品，而辛辛苦苦积累了一年的积分，却要面临到期作废的局面，对他们来说，积分又有何用？

销卡障碍重重

就如日常购物退货一样，银行满脸热情地拉客户开了信用卡，但客户一旦提出销户，那样的热情就无影踪了。

有的银行要求通过人工客服电话才能销卡，去柜台都无效。

