

题记

因有急用，北京市一消费者持信用卡取了一次现金，次日即通过银行柜台还了这笔钱。然而，在消费者不知情的情况下，银行将这笔钱偿还了其信用卡透支消费部分，由此产生取现利息。消费者认为，银行没有告知客户相关还款规定，单方扣除利息，信用卡取现存在预设陷阱。银行对此表示，消费者还款时先还透支消费是行业惯例。记者就此进行了调查。

1.投诉

信用卡取现好借不好还

北京市消费者刘先生是中国建设银行龙卡信用卡的持有者。4月29日，因急用现金，刘先生持信用卡通过ATM取款2000元，同时致电建行服务热线电话得知，信用卡取现每日利息是万分之五，2000元预借现金的利息是每天1元。尽管刘先生的信用卡已经绑定其借记卡可自动还款，刘先生次日还是到建行营业厅办理了这笔取现的还款手续。当时，我要求银行工作人员把前一天取现的2000元钱全部还上。刘先生告诉记者，对方表示，前一天才取现，利息没有多少钱，本金加上取现手续费还2010元就可以了。刘先生遂交给银行工作人员2010元现金，办理了还款手续。但让他感到奇怪的是，收到的当月信用卡对账单上显示，产生了18.2元利息。不仅如此，每月7日是刘先生的约定还款日，本应在4月30日当天就还上的取现欠款，在5月7日仍然没有还上。直到下一个约定还款日即6月7日，这笔钱才还上。此时，账单上又增加了19.29元利息。

我当时明确告诉银行工作人员要还前一天的预借现金的钱，对方也明白我的意思表示，为什么一个多月后，才将这笔钱还上呢？刘先生对银行的做法感到不解。

2.交涉

利息莫名而来莫名而去

就刘先生反映的问题，6月30日，记者联系了建行信用卡中心。之后，建行信用卡中心工作人员向刘先生解释称，信用卡透支消费的还款顺序优于预借现金。刘先生4月30日存入的2010元，全部用于归还其信用卡3月28日至4月17日的透支消费账单，共计1911.26元。其4月29日预借的2000元现金没还上，一直在按照每日万分之五的利率产生利息。

至于银行为何在5月7日约定还款日没有从刘先生绑定的借记卡扣除预借现金，建行信用卡中心工作人员称，约定还款是根据已出账单中全部应还款额的未还部分进行还款的。刘先生4月30日存入的2010元已全额偿还了4月账单的全部应还款额1911.26元，故5月7日不再针对4月账单余额进行约定还款。工作人员同时告诉刘先生，可以考虑免除其相关利息。

对于银行的说法，刘先生未予认可。他表示曾查阅建行信用卡的领用协议，发现其中没有关于还款顺序的相关条款，建行也没有告知过他。

7月19日，刘先生查看了自己6月18日至7月17日的信用卡账单，发现18.2元和19.29元的利息已经被冲减，却产生了0.06元的利息。银行取现利息时而产生，时而冲减，其依据是什么？6月18日至7月17日的记账期内，我没有预借现金，也没有逾期还款，怎么会产生6分钱的利息？刘先生不明白。

7月19日，记者再次联系建行信用卡中心。之后，建行信用卡中心工作人员向刘先生解释称，6分钱的利息是在银行冲减其上述两笔利息过程中产生的，建行同样会将这6分钱的利息冲减掉。

3.回应

先还透支消费是行业惯例

由于没有得到建行信用卡中心的直接回复，7月26日记者联系了建行公关部。7月28日，记者收到了建行公关部发来的邮件。对于还款顺序的问题，建行公关部在邮件中解释称：我行信用卡的还款顺序是根据信用卡行业惯例制定的，持卡人应当先偿还已出账单应还款额，再偿还未出账单应还款额。

对于5月7日约定还款日建行未从刘先生绑定借记卡中扣除预借现金的做法，邮件中解释称：约定还款是根据已出账单中全部应还款额的未还部分进行还款的。刘先生4月30日存入的2010元已全额偿还了4月账单的全部应还款额1911.26元，故5月7日不再针对4月账单余额进行约定还款。

对于有关利息被冲减的做法，邮件中解释称：考虑到刘先生用卡情况比较好，是建行优质客户，因此建行为其调整了取现利息。0.06元系刘先生6月账单的取现利息19.29元产生的复利，将在记账后予以减免。

对于建行公关部的说法，刘先生难以认同。刘先生表示，《物权法》规定公民的合法财产不受侵犯，建行不能用行业惯例对抗公民的合法财产权。

4.观点

银行的单方约定涉嫌侵权

据了解，有不少消费者遇到过刘先生这样的情况。7月23日，记者就信用卡预借现金还款的规定咨询了几家银行。中国农业银行信用卡中心的客服人员告诉记者，预借现金后，如果第二天就还的话，只收两天的利息，每日万分之五，取现还款与透支消费还款不相冲突。招商银行信用卡中心工作人员表示，如果持卡人到柜台提前还款，首先要把透支消费的部分还上，然后才能还预借现金的部分。另外，中国银行、中国工商银行关于信用卡预借现金还款的规定均与建行相同。

在银行与消费者签订的信用卡领用协议中，没有还款顺序及每个还款周期还款次数的约定，银行单方面制定有利于自己的规定，涉嫌侵犯消费者的知情权。银行的内部条款没有经过消费者认可，属于银行的单方约定，不能对抗消费者的请求。北京市京华律师事务所律师刘宏辉说，《合同法》第二百零八条规定，借款人提前偿还借款的，除当事人另有约定的以外，应当按照实际借款的期间计算利息。因为当事人没有相应约定，根据这一条款，持卡人取现后有权提前还款。刘先生第二天就通过银行营业厅还了银行的取现款，银行只应收取两天的利息。对于多收的利息，银行应该退还。如果因此造成了消费者的不良