

近几年，信用卡消费快速增长，在吸引消费者办卡时，银行大都会打出诱人的积分换里程或是积分换礼品等优惠。张女士因为看上刷卡消费可以积分兑换航班机票，办了一张工商银行和南方航空的联名信用卡，可当她要兑换积分时，却发现壁垒重重：

【同期】当时他给我们介绍的情况是这样的：每消费一块钱就能兑换一个工行积分，累计到15个积分能兑换一个里程。我们平时刷信用卡消费已经很成习惯了，当时觉得挺习惯的就办了这张卡。昨天我跟他们咨询这个事情，因为我觉得我每个月消费都一万两万的，但是我累计的里程特别特别少。工行的服务人员就说，首先不是所有的消费都能积分。然后我就问他有没有详细的规定，他说没什么特别明确的。这个就有点过分了吧，你销售卡片的时候没说哪些能积分，哪些不能。等到有问题问的时候，你才说这样那样。这时候信用卡都用了很久了，你已经成为他们的客户了。

热线编辑就此向工商银行客服热线咨询，到底什么样的消费才能累计积分，客服人员回复说。

【同期】房地产类、汽车销售类、典当拍卖信托类、批发类都不做积分累计。(网上消费呢?)也是不累计积分的。(办卡的时候什么东西上会说明这些呢?)办卡的时候应该有相应的阅读文件。想这种MCC码涉及到的商户类型的是会提示客户的。

难懂的专业名词，模糊的分类标准，让人一头雾水。积分标准到底是应该写进信用卡章程、还是写进阅读文件，或是由工作人员口头提示，也不得而知。涉及到每位消费者切身利益的规则，居然被如此随意地处理。编辑咨询了银监会业务创新部，工作人员回复说，《合同法》对此有明确的规定。

【同期】办卡时候填的申请表的背面是领用合约，领用合约当中要对这个做约定。要么就是背面有一个表，要么就是背后有一个索引，告诉你去哪里找。如果说指示指到章程当中了，那就是看看当时给你办卡时你有没有出示，或者像你提示这些东西。(如果没有呢?)没有的话相当于他没有像你做明示么。可以跟他协商解决，协商解决不成直接到法院起诉。

