

有关信用卡服务规范性问题的多重拷问，日前落到了深圳发展银行(000001.SZ，下称“深发展”)身上。

时间回溯到2005年11月左右，上海松江大学城几所高校同深发展开展合作，在学生中推广了一款名为“青年卡”的卡种，开卡借用共青团上海市委名义，号称选取一些学校作为试点推广该卡种。资料由校方下放，通过“辅导员—学生干部—学生”的途径搜集客户信息。由于学校作为中间方介入，学生填写个人信息的过程中强制意味浓重，据部分学生透露，由于推广过程中不少学生的资料由同学干部代为填写，当时很多学生甚至并不知道自己开过这张卡。

谁也不曾想到，关于这张卡，事情并未就此结束。时近五年，该卡批量逾期，问题开始逐渐暴露。

近年来银行卡业务快速发展，中国银联助理总裁刘风军近日表示，目前中国银行卡累计发卡量已达27亿张，持卡人超过7亿。在规模扩张的同时，我国的银行卡产业从之前的跑马圈地向精耕细作转变，面对同质化日趋严重的市场现状，银行该如何突围？

### “被信用卡”长达五年多

李小姐向时代周报记者反映，因有朋友供职于深发展，为帮其完成业务指标，她决定开一张深发展的信用卡，在填写完资料上交后不久，她接到朋友电话称其已在深发展有开户记录，无法算作新户。

李小姐想不起自己曾经有开卡经历，于是致电客服中心对自己的账户情况进行查询。客服人员告诉李小姐，她曾在2005年11月26日开了一张深发展上海青年卡，即上述所提到的卡种。而在2010年的5月，李小姐的账户下被开出一张“上海旅游卡”，并在不久后又被挂失。

李小姐想起多年前在学校的确实有过“青年卡”的开卡经历，但从未将其激活，也没有使用过，对此后所言及的“上海旅游卡”更感莫名奇妙，为此向银行方面提出质疑。银行答复称：由于青年卡即将到期，银行建议客户续卡，而续卡默认的卡种则是“上海旅游卡”。银行方面曾给客户短信提醒，如果不需要办理该卡，可直接回复“否”。由于李小姐没有对该短信进行回复，银行方面就自动为其续卡，而后在投递过程中由于“无人签收”，便对该卡进行了挂失处理。

“我从来没有收到过这样的短信。”李小姐告诉时代周报记者，这种行为本身也极

其荒唐。客户有可能每天收到很多垃圾短信，错过一两条并不稀奇。如果没有短信回复，至少应该打个电话给我们吧？这样的行为和强开、私开信用卡有什么两样？

李小姐的质疑并不奇怪。她在银行记录的地址是家庭地址，多年来不曾搬家，所谓的“无人签收”，是不是银行为了绕开客户完成开户指标也很难说。而对于记者所转达的客户质疑，深发展并未进一步作出回应。

相比李小姐，刘小姐得到的答复似乎更令人哭笑不得。刘小姐注销信用卡的经历，可谓一波三折。“我第一次注销这张卡时，银行告诉我已成功注销了，可实际并没注销，前不久我打电话过去，客服人员告诉我卡还在，还称该卡无法注销！我只好重打电话再次注销。再次注销后仍不放心，又回头查询了一下。这次是真的注销掉了。”

对于银行给出的“这张卡无法注销”这样的理由，刘小姐表示怎么都无法接受。深发展给出的解释是：深发展上海青年卡由于结合了电子团员卡、公交卡和金融卡的功能，在刘小姐第一次提出注销时，银行为其关闭了金融卡的功能而保留了其余功能。在今年11月，刘小姐再次注销，就成功帮其办理了注销手续。

刘小姐觉得银行的说辞带有些许欺骗意味。“我第一次就明确表示，我要注销这张卡。而且第二次银行的确答复我说：已经注销了。既然第二次可以注销，为什么第一次不可以？”

开卡究竟由谁主导？

在2005年开卡的“深发展上海青年卡”用户中，相当一部分人对其服务怀抱不满，时代周报记者对此展开了多方调查。

据公开资料显示，该卡种是“共青团上海市委按照团中央的统一部署和要求，借鉴发达国家的普遍做法，从加强团员组织管理，体现共青团组织服务广大青年，以及配合上海青年诚信意识、金融意识教育出发，由团市委所属的上海市青少年发展服务中心通过整合社会资源，依托深圳发展银行上海分行的发展卡，联合推出的一张集青年信息电子化管理功能(电子团员证)、特惠服务功能、金融服务功能和其他兼容功能等为一体的多功能管理、服务卡。”

而对于上述说法中提及的“电子团员卡”究竟是何功能，记者几次致电深发展相关部门，对方对此都讳莫如深。

“当时要求同学们办这张卡是团市委要求的。”当时该卡推广范围的校方之一——上海对外贸易学院2005年办卡期间在任的校辅导员告诉时代周报记者，但有可能并不

是所有高校都在推广范围内，可能是推出一批试点，我们学校是其中之一。

然而，当记者联系到上海团市委，得到的答复却截然不同。“我们团市委不是营利性组织，对于推广银行卡这种商业性质的行为，不会参与。”上海团市委学校处负责人在接受时代周报记者的采访时予以澄清，“有可能是有人冒用我们团市委的名义。”

2005年的批量开卡行为究竟是谁主导，至今仍然扑朔迷离。“2005年，整个信用卡行业都处于比较混沌的状态，商业银行信用卡业务的相关法律法规也都还没有出台。各家银行跑马圈地，当中不规范的行为很多，上述提到的这些行为在当时也并非深发展独此一家。”央行一名内部人士告诉记者。

然而，无论是谁主导，深发展作为此间最大的受益者，服务缺陷频现，让人失望。

根据《消费者权益保护法》第9条的规定，消费者有自主选择服务的权利，有权决定何时开卡接受服务或何时销卡不再接受服务，银行理应予以配合。而深发展在此间怠于协助，拒绝配合，甚至在明知信用卡必须经本人申请的情况下，越俎代庖罔顾客户权益，该行为轻则侵犯客户隐私，重则甚至可能对持卡人资金安全和信用安全构成直接安全隐患，涉嫌违规乃至违法行为。