

央行3月17日发布《2019年支付体系运行总体情况》，统计数据显示，截至2019年末，信用卡逾期半年未偿信贷总额742.66亿元，占信用卡应偿信贷余额的0.98%。

信用卡逾期，一直以来都是比较“忌讳”的行为，但是依旧是“屡禁不止”。纵观2019年金融行业，消费者对信用卡业务方面的投诉和反馈也是议论纷纷。尤其是集中在“付费增值业务”、“被分期”、“信用卡降额”、“强行电话推销”、“信用卡违规催收”方面，更是直戳痛点。

据记者梳理，在聚投诉平台中，广发银行信用卡业务的投诉多达到2700多件。其中，因“样样行”分期业务产生的投诉最多，同时还有一些消费者的信用卡“被降额”。

#### 第一条 产品介绍

1. “样样行”分期付款业务是指持卡人使用广发银行信用卡消费超过100元（含）及以上，可申请分期付款业务，可选择分3期、6期、12期、18期、24期、30期、36期、48期、60期等期数（每账单月为一期）分期偿还本金和手续费，具体分期期数选择范围以银行提供期数为准，每期对应的应还本金和手续费将在持卡人广发银行信用卡账户上扣收。
2. “样样行”分期付款业务包含“样样行消费分期付款业务”、“样样行自动消费分期付款业务”和“样样行总账分期付款业务”。
3. “样样行消费分期付款业务”是指持卡人对未出账单的消费申请分期付款业务。
4. “样样行自动消费分期付款业务”是指持卡人一次性申请签约绑定，则以后无需每次电话（或通过其他方式）申请分期，持卡人今后所有单笔满签约起分金额的消费，均可按持卡人指定的分期期数进行自动消费分期，持卡人申请绑定“样样行自动消费分期付款业务”后永久有效，如不需要该服务，可随时致电95508（或通过我行公告的其他方式）取消绑定。
5. “样样行总账分期付款业务”是指持卡人对未出账单或（和）已出账单的消费申请分期付款业务，持卡人可单独选择未出账单或已出账单的消费申请分期付款业务，也可选择对未出

持卡人最关心的信用卡“被降额”的问题了。尤其是在疫情期间，如果一些消费者依赖信用卡，用于日常生活的开销，但是面临银行的降额，也许等待的就是逾期问题。佛山的范先生在中国质量万里行消费投诉平台上投诉称，广发银行信用卡故意引诱他提高信用卡的固定额，可等他消费还账单后，突然却被降额10倍，预先并无任何的通知。

除了“被降额”的问题之外，大量消费者投诉，办理的广发信用卡的“样样行”分

期业务之后，发现钱越还越多。

杨先生给中国质量万里行消费投诉平台发来投诉称：“广发银行信用卡还款像是滚雪球，欠款金额越来越多，太吓人了！”

据杨先生投诉，2018年7月，他用广发银行信用卡刷了一笔10000多元的大额消费，随后接到了广发银行的客服电话，推荐他办理了几笔消费可以分期。过了一段时间杨先生发现自己的信用卡金额每月越还越多，之前还的钱似乎石沉大海。

杨先生说他的信用卡被办理了“样样行”分期付款，即无需每次申请，持卡人今后所有单笔达到起分金额的消费，均会被自动分期。最让他意外的是，这个“样样行”还规定，持卡人申请绑定后永久有效，如不需要该服务，需要持卡人申请取消绑定。虽然广发银行承诺会处理，但截至目前，多笔自动分期仍在3月信用卡消费明细中出现。

杨先生说，他的广发银行信用卡消费固定额度为81300元，但分期专项额度为5万元，是给足了分期空间的，最后导致信用卡逾期，现在欠款为159300多，真的没有办法偿还了。

不少消费者也被莫名办理了“样样行”分期业务。

向女士在2011年就申请了广发银行信用卡，初时额度10000元，一直正常使用，没有逾期。慢慢到2018年额度涨到固定36000元。2019年3月份，广发信用卡客服打电话说可以把2月份的账单做一个分期，到去年10月，向女士感觉账单不对，越还越多，后来一查才知道之前的分期的是(样样行分期)，导致现在卡片总欠款77000多元，总欠款翻了一倍还多，这些隐形消费向女士根本就没发现。

之后，向女士接到广发银行内部催收说还61000元可以销户，她询问客服说该卡欠款77000多元可以销户吗？向女士质疑，到底是她的账单欠款有问题还是信用卡滥收费造成的，请广发银行给出一个合理的解释。

张女士在2017年接到广发客服电话说，说她是广发银行的优质客户，办理分期可以提额，并且费率还特别低。当时张女士也没有在意就办理了业务，次月张女士查询账单，突然多出来几十个分期，每期都是十八期，金额不等，从几十、几百到上千、上万的都有。每月按照账单提醒，按时还款，每次都会莫名其妙的少钱，最少的2000多，最多的4000多，直到一年半结束。张女士期间多次打电话询问广发银行信用卡中心，每次得到的说法都不一样，都没有给她过一个正面的回答。张女士说，现在她的信用卡从初始的18000元的额度，到现在总欠款76000元，她要求广发银行给个说法。

同样的情况发生在郑先生身上，郑先生说，他从2016年至2019年3月底，在没有被告知以及征得他同意的情况下，广发银行信用卡为他办理的了“样样行”分期业务(每消费2千元自动做24期分期)，时间长达4年多，信用卡总额度为14000元整，在没有临时额度、备用金以及逾期还款的情况下，总欠款居然高达37980.4元。之后银行给出的答复是固定额度消费完后，系统自动为本卡恢复同等消费额度，但此额度不纳入帐单明细也不显示。