

原标题：信用卡业务屡遭投诉，怎么用卡才安全

来源：钱江晚报·小时新闻

原标题：信用卡业务屡遭投诉，怎么用卡才安全？监管部门这样举例

“上个月我新办了一张信用卡，在12306网站购票可以享受9折优惠。平时乘坐高铁，用这张卡还蛮划算的。”杭州姑娘小吴表示，自己共办理了5张信用卡，看电影、吃饭、喝咖啡、乘坐地铁等会有不同程度的优惠活动。

事实上，每家银行的信用卡都会推出相对应的刷卡优惠来吸引消费者办理。为了“薅羊毛”，像小吴这样办理了多张信用卡的年轻人不在少数。“每张卡都有适合我的优惠活动！”于是，好多市民名下的信用卡越办越多。

如今，消费者已经习惯了使用信用卡，信用卡在给生活带来极大便利的同时，“先透支，再还款”的模式却也滋生了一系列乱象和风险。

信用卡业务投诉占“半壁江山”

近日，中国银保监会官方网站发布关于2022年第一季度银行业消费投诉情况的通报。通报指出，2022年第一季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉75936件。

中国银行保险监督管理委员会官网截图

具体到投诉类型，《通报》指出，2022年第一季度，涉及信用卡业务投诉37954件，占投诉总量的50.0%。

其中在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉23429件，占股份制商业银行投诉总量的79.7%；在涉及国有大型商业银行和外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉分别占比为50.0%和62.9%。

到底是哪些行为引发大量的信用卡投诉呢？

记者登陆新浪旗下的消费者服务平台“天猫投诉”，输入信用卡，发现相关投诉主要集中在以下方面：

有消费者称自己之前与银行协商36期还款，已经还了11期。“一期的金额暂时没法还钱。已经提前给银行说清楚了，下一期把上期的一起还上。从逾期开始该行就一

天两三个电话短信来骚扰。”还有不少消费者反映，银行有第三方上门，每天打电话等暴力催收行为。

除此之外，关于违约金、年费、利息和高额分期手续费等投诉也屡见不鲜。

信用卡逾期导致信用受损，监管部门提示消费者需关注信用卡风险和用卡须知

据了解，信用卡逾期是最为普遍的现象，监管部门向记者分享了以下典型案例：

市民张某2021年9月办理某银行信用卡，2022年2月刷卡消费3万元用于购买奢侈品。因账单金额较高他办理了12期分期还款，加上其他消费和分期，每月需还款的金额约为8500元。

2022年3-6月张某均正常还款，2022年7月他无力按期归还信用卡欠款。张某在网上看到传言说疫情期间信用卡欠款不用偿还，于是在没有同银行机构协商达成一致意见的情况下，自行开始每月小额还款，且故意躲避催收。

于是，银行按照规定将张某的逾期记录上传征信。之后张某在其他银行办理贷款时，被发现信用卡存在连续逾期的情况，贷款申请被拒绝。

本案中张某超出自身还款能力使用信用卡消费透支，后无力偿还从而产生逾期。信用卡逾期后，张某没有积极采取应对措施，没有同银行协商处理后续还款事宜，而是通过各种手段逃避银行催收，导致事态恶化。

为此，浙江银保监局风险提示：市民要珍惜自身的金融信用、合理认识分期还款和坚持理性消费。要规范、安全使用信用卡，消费者需做到“四个务必”：

一是用途务必要规范。信用卡只能用于个人消费，不能用于理财投资、生产经营等非消费领域，不能用来购买房地产、证券、基金、理财等产品，否则银行机构可能会停止卡片使用。

二是用卡务必要谨慎。不要将卡片交于他人使用，不要通过非正规渠道进行套现或刷卡交易，不要轻信来历不明的链接、图片和二维码等，不要对外透露卡号、密码、有效期、安全码、短信验证码等重要信息。

三是风险务必要留意，不要设置生日、证件号、简单数列组合等简单密码，卡片遗失要立即联系银行进行挂失，收到刷卡高风险异常及高风险提醒，要及时联系银行进行挂失换卡。

四是信息务必要准确。个人信息包括姓名、手机号及地址等更新时要及时主动联系银行进行修改，确保同银行联系渠道的畅通，避免发生突发事件后不能及时处理，导致资金损失。（记者 陈晔）