

来源：新浪财经

近日，来自浙江湖州的谢女士在黑猫投诉平台上称，自己办理了一张华夏银行信用卡，办卡时业务员表示不会收取任何费用。收到卡片后，谢女士没激活使用，但却频繁收到银行的催款短信，要求还款200元。

这究竟是怎么回事儿？新浪金融曝光台联系到谢女士。

办卡时承诺不会收取任何费用，

没开卡却被要求还款200元

谢女士告诉新浪金融曝光台，几个月前华夏银行信用卡的工作人员主动上门要帮自己办卡，并告知后续可以不开卡也无需激活，且不会收取任何费用，还有礼品相送。就这样，谢女士办理了一张华夏银行信用卡。

之后，谢女士收到华夏银行寄来的信用卡，便将其搁置一旁，甚至连装有信用卡的信封都没拆开。但近期却频繁收到华夏银行的催款短信，要求还款200元。

自己连信封都还没拆开，怎么就要还款了？谢女士连忙致电华夏银行，客服告诉谢女士，她虽然未激活实体卡片，但虚拟卡已经激活。对此，谢女士表示并不知情。至于200块钱，客服称其为“年费”。

客服还告诉谢女士，需尽快还款，不然会影响个人征信。最终，谢女士一共还款210元，包括200元的年费和10元的逾期费用。

事后，谢女士拨打华夏银行客服热线进行投诉，称如果不退还年费，便将其投诉至银保监会。经过此番投诉，华夏银行退还了谢女士200元的“年费”费用。

多名投诉者称华夏银行私自扣取信用卡年费，

积分可抵扣年费但不告知？

值得注意的是，谢女士的经历并非个案。在黑猫投诉平台上，目前已有多名投诉表示有过类似遭遇，办卡时承诺没有年费，结果却被扣取年费。

来自广东广州的闫先生告诉新浪金融曝光台，自己在办理华夏银行信用卡的时候，银行未告知卡片会产生年费费用，也未告知有积分兑换年费的活动。在使用卡片的过程中，银行也没有关于“年费”的通知。

在查询账单时，闫先生无意中发现竟被扣取年费。随后，闫先生致电华夏银行客服，这才得知自己的信用卡存在年费费用，且扣款三个月内可用5万积分抵年费。

“如果没打电话给客服，我根本不知道（积分兑换年费）这回事儿。”闫先生向新浪金融曝光台表示，自己的华夏银行APP上，积分兑换里面也没有提示卡片有积分兑换年费的权限。

闫先生称，自己也有其他银行的信用卡，如果存在积分可以兑换年费的情况，银行会提前发短信或者电话通知（积分不足会提前提醒年费扣取时间）。

对于华夏银行在年费方面“只字不提”的做法，闫先生怒斥银行“想在用户不知情的情况下偷偷扣款！”

年费规则随意变更、相关通知不到位？

办卡时的承诺如今不算数

黑猫投诉平台显示，截至2023年3月6日，针对华夏银行的投诉案例累计已达1885条，但显示“已回复”和“已完成”的分别只有两条。

新浪金融曝光台查看投诉内容发现，针对“年费”方面的投诉，除了办卡时未告知、对积分兑换年费不知情外，“年费规则变更”引起的投诉也不在少数。

来自海南的蔡先生在黑猫投诉平台称，以前办理华夏信用卡的时候告知每年消费5笔就不收取年费，但后来却变成每年扣取680元年费。

新浪金融曝光台联系到蔡先生，蔡先生称，用卡的前两年没有问题，每年消费满5笔就不收取年费。但好景不长，在某次查询账单时，蔡先生发现，银行居然扣了680元的年费。

“客服称可以用五万积分抵扣年费，但我们这种普通老百姓，一年怎么能刷够五万。”面对突如其来的年费变更，蔡先生无法接受，要求华夏银行退还680元。截至收稿，双方仍未达成一致。

黑猫投诉平台上，蔡先生的情况也并非孤例。有投诉者称“华夏银行信用卡当初在办理的时候，说的是一年消费满五笔就可以扣除年费，现在又改成一年要消费满20000积分。”

事实上，银行对信用卡年费的收取涉及到消费者的知情权。2021年12月17日，北

京银保监局曾发布《关于加强信用卡消费者权益保护的消费者权益通知》，强调“当领用合同（协议）、信用卡章程、信用卡收费标准的部分条款发生变化时，银行应按照相关监管要求在营业场所、网站主页、移动端APP或网银等互联网自助渠道等进行公示，并通过短信、微信或与持卡人约定的账单接收方式将相关变化条款或查询方式发送给持卡人。”

根据华夏银行官网披露的《华夏银行信用卡章程》第三十五条：发卡机构有权对本章程进行修改、变更；如有变更，发卡机构会将变更内容在营业场所、网站主页、移动客户端或网银等互联网自助渠道进行公示，并提前通过电话、短信、微信、移动客户端、电子邮件、账单、信函等一种或多种方式，将相关变化条款或查询方式告知持卡人。如持卡人不接受该等变更，应在载明的生效日期前终止使用信用卡，并按照规定办理销户手续；如持卡人未能在生效日期前办理销户，则视为持卡人同意该等变更，变更后的内容对双方具有法律约束力。

不过，银行虽有相关章程，但多位投诉人均表示未能及时知晓年费规则的变更，以至于产生后续困扰。

金融曝光台在此提醒广大消费者，在办理信用卡过程中一定要看清条款及细则，用卡时多留意账单通知，以防陷入套路。（来源：新浪财经）