

# 开卡后“分文未取” 却多出16万元欠款

## 信用卡纠纷频发何解

最高人民法院提供的一组数据显示,2018年至2022年全国法院共审结一审信用卡纠纷307.8万件,信用卡纠纷怎么这么多?又该如何解决呢?我们先从北京这一起信用卡纠纷案件说起。



(CFP供图)

### 用户信用卡欠款16万余元 被银行起诉

家住北京市顺义区的金先生就是这起案件的被告,将他告上法庭的是当地一家银行,起诉的理由是金先生此前办理的一张信用卡严重逾期,累计欠款高达16万余元,然而在庭审调查中,被告金先生却坚称自己并没有使用过这

张信用卡,因此不可能出现逾期,并拒绝还款,这到底是怎么一回事呢?

北京市顺义区人民法院立案庭审判员高丽丽表示,金先生在原告处申请办理了分期付款业务,原告银行主张是金先生欠款未支付,要求金先生偿还借

用卡欠款本金15万元,以及利息、违约金费用等共计16万余元。

那么金先生办理的究竟是什么业务,申领的又是怎样的一张信用卡呢?业务员向他介绍,以金先生的资质和资产状况,如果金先生有大额资金的使用需求,

可以尝试申请一种大额授权的信用卡。随后,在业务员的指导下,金先生开通了这张授信额度高达15万元的信用卡。

高丽丽表示,金先生办卡最初的目的是想把钱取出来,也就是通常理解的金融贷款,到了银行以后很快办了这张卡。

### 用户开卡后分文未用 却被要求还款

后来因为不能满足提现的要求,金先生把这张信用卡搁置在一旁,直到银行起诉要他还钱,他才想起来这张被遗忘的信用卡。可是,金先生没有用过这张信用卡的一分钱,却被银行要求不仅要偿还15万元本金,还要支付利息、违约金等费用,这又是为什么呢?

法官了解到,金先生办理的这张信用卡和一般的信用卡的消费功能不太一样:一般的信用卡在额度范围内,可以花多少,还多少,而这张信用卡按照

合同约定,开卡后,就需要每个月分期还本付息,无论是否刷卡消费,都需要固定按月还款。也就是说,不管花不花,都需要在开卡后的第一个月就开始分期还本付息。

据介绍,按照分期条款约定,即使持卡人没有使用该信用卡,银行也要开始计息,按照合同的约定,分期数是60期,每期是月均还款,但是金先生因为没有使用,也从来没有还过钱,然后就一直逾期。在银行提供的这份信用卡分期付款

业务申请表中,注明了金先生申请的总金额、分期期数、手续费等信息,同时,还包含了办理这张信用卡的相关授权和提示。

在“申请人声明”一栏中,第一条规定了,“申请人已经知悉并承诺业务一旦办理成功,不论是否实际使用资金,均按信用卡对账单所显示的应还款金额按月偿还分期本金并支付分期手续费,否则,将按相关条款支付利息、违约金和其他相关费用。”在申请人签名处,显示金先生签上了自己的名字。

原告银行方委托诉讼代理人表示,上面重要提示、申请人声明,两次加黑加粗进行了提示告知的义务,关于不能取现不能转账,不论是否实际使用,都需按月偿还分期本金并支付手续费,同时,官网上的分期细则也对这些情况都进行了加黑提醒,所以银行已经履行了提示告知义务。再者现场工作人员也对这些比较多的重要事项进行了口头表述,但是不知道金先生是否因为紧张办理未实际理解。

### 客户是否清晰了解条款事项 双方庭审辩论

办理完信用卡后,金先生发现这张卡不能提现转账,于是给客服打电话想提出退卡。但是金先生称,几次打客服电话都没有打通,于是就把退卡这件事搁置了,直到银行催还款。

在法庭调查中,原告银行一方认为已经履行了提示告知义务,而且被告金先生也在条款合同上签了字,这就表明,金先生已经阅读理解并自愿遵守条款内容。那么金先生在没有消费使用

本金的情况下,又是否需要偿还银行所谓的16万余元的欠款呢?

对于原告银行强调有在细则相关条款加黑提醒的说法,法庭进行了认真调查核实。法官发现,在信用卡分期付款业务申请表的“征信授权书”和“申请人声明”两个板块内,几乎所有的文字都进行了加黑加粗处理,如果不是通篇仔细阅读,申请人很难明晰自己的权利和义务。而原告银行对于在现场签约时,有

向金先生告知条款中重要事项的主张,也并没有向法庭提供录音录像等证据。

北京市顺义区人民法院立案庭审判员高丽丽表示,在审理过程当中,她认为银行确实没有把一些重要的格式条款内容或者说跟客户利益相关的内容进行一个明确的提示说明解释。

而除此之外,法院还认为,原告银行一方拟定的业务条款中约定的“申请人已经知悉并承诺业务一旦办理成功,

不论是否实际使用资金,均按信用卡对账单所显示的应还款金额按月偿还分期本金并支付分期手续费,否则,将按相关条款支付利息、违约金和其他相关费用”这一款项,不合理地加重了申请人的责任,致使原被告双方利益严重失衡,应该认定为无效。

高丽丽也表示,在金先生分文未用的情况下,银行还要继续让他还本,包括支付违约金、利息费用等,显然非常不合理。

### 法院作出判决 驳回原告方全部诉讼请求

最终,依据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条规定,提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,对方可以主张该条款不成为合同的内容,以及《中华人民

共和国民法典》第四百九十七条第二款规定,提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利,则该格式条款无效的规定,北京市顺义区人民法院作出判决,驳回原告银行一方的全部诉讼请求。

高丽丽表示,这个案件本身出现就暴露了银行在经营方面存在着一些问题,比如说第一点,在没有了解客户真实需求的情况下,就盲目发卡,在办卡当中,没有要求银行的工作人员必须对客户进行逐条提示解释说明,确保客户

清楚地知道这张卡都有哪些功能,哪些权利义务。

法院判决后,承办法官与原告银行代理人进行了沟通,建议银行对此类信用卡的业务合同进行调整,避免类似案件再次发生。

### 大数据研判 最高法分析催生债务违约成因

回看这起案件,可以发现有两个关键点,第一个就是“格式条款本身就违规”,第二个是“客户是否真的了解了这张信用卡的使用规则”。经过对大量类似案件的分析,最高人民法院认为,这两点问题最终都成了催生债务违约的原因。

据统计,2018年至2022年全国法院共审结一审信用卡纠纷307.8万件,占银行全部起诉案件的37.3%,占全部金融商事案件的28.2%;2022年审结79.2万件,所占案件比例较

2018年增长了77.5%。信用卡纠纷已成为许多基层法院收案最多的民商事案件。

最高人民法院民事审判第二庭副庭长周伦军表示,银行没有做实这种适当性管理义务,一个是了解你的客户,就是银行在发卡的时候要想知道客户的基本情况,他的基本收入情况、还款来源、消费倾向这些基本信息。

最高人民法院认为,部分金融机构存在授予不适格客户大额信用额度,也就是说,部分金融机构授信不严谨,没

有充分考虑客户的还款能力。

周伦军认为,应该把适合的产品和服务提供给适当的人,也就是这个产品要真正适合这个客户,但是在这一块,商业银行往往做得不是很好,发卡的时候对于基本情况了解得不是很清楚,授信的时候额度审核得也不是很严格。逾期以后的催收往往也找不到人,对客户信息事后维护得也不够。

经过调研,最高人民法院发现,一些银行业金融机构或者平台不顾客户自身还款能力,为完成“业绩”考核一味

诱导不适格客户盲目借贷、超前消费,甚至利用优势地位以默认勾选、强制勾选等方式,搭售客户非自主意愿的金融产品或服务,导致持卡人过度负债。除了适当性管理义务没有做到位,另一个催生债务违约的原因,则是信用卡业务合规经营意识不足。由于信用卡息费高于普通贷款,许多银行将信用卡现金分期业务应用于美容贷、汽车贷、消费贷、培训贷等场景,“名卡实贷”,变相提高贷款利率。

(央视)