

信用卡暗扣费防不胜防

高额“隐身”扣费

一张早年因商旅权益丰厚、被持卡人称作“神卡”的高端白金信用卡，如今却成为困扰持卡人的“麻烦卡”。频繁出差的郑钦（化名）对商旅权益有着强烈需求，在某股份行推广人员的介绍下办理了一款高端白金信用卡。这款卡片因涵盖免费接送机、机场贵宾厅、酒店住宿优惠等多项实用商旅权益，在当时的职场人群中口碑极佳，也正是这些诱人的权益，让郑钦当场决定办理该卡。

“办卡首年享年费豁免优惠，次年年费记账日可以使用20万积分抵扣”，郑钦告诉记者，多年来，由于工作需要，她的差旅消费十分频繁，信用卡积分也随之大量累积，每年20万积分抵扣年费的规则都自动执行，既没有收到过扣费提醒，也无需手动操作，久而久之，她对年费的扣除流程便不再关注。

直到近期，郑钦突然接到银行的还款提示电话明确告知，当月需还款4000余元，若逾期未还，将直接影响个人征信，这让郑钦倍感疑惑。查询账单后她才发现，银行不仅在今年2月的账单中计入了3600元年费，2025年2月的账单中也有同等金额的年费，因绑定了信用卡自动还款业务，她从未察觉。

除了这两笔未被告知的年费外，郑钦还发现该卡每月都会扣除20元的增值服务费，细细核算下来，四年时间累计扣费高达960元。这笔费用十分隐蔽，在手机银行App的服务列表中没有任何明确说明，也找不到任何退订入口。对此，郑钦第一时间联系了银行客服，对方回应称，该服务功能是提醒持卡人订购产品、提供专属客服服务，可郑钦坦言，从未收到任何提醒，反而被这项“提醒服务”静默扣费四年。

变相捆绑销售

近些年来，国内信用卡行业告别了早年粗放扩张、比拼权益的阶段，整体进入存量竞争与精细化运营时代。为控制运营成本、提升单卡收益，多家银行陆续收紧高端卡权

信用卡也暗藏着悄悄扣费的陷阱。近日有金融消费者向北京商报记者反映，自己在完全不知情的状况下，被某股份行连续扣收高额年费与各类隐蔽增值服务费。更不合理的是，消费者提出合理退费诉求时，银行竟附加“新办卡激活”“短期内大额消费”等条件，变相实施捆绑销售。此类乱象并非个案，在黑猫投诉平台上，大量用户投诉称，部分银行未以短信、电话、App弹窗等醒目形式提前告知，便擅自扣除高额年费，所谓告知义务流于形式。当维权被设置不合理门槛，当消费者的知情权被隐蔽勾选，我们不禁要问，本应代表信用与便利的信用卡，缘何沦为侵害消费者权益的“隐形黑洞”？

益、上调年费门槛、调整积分规则，成为行业普遍趋势。

郑钦办理的这张信用卡年费规则也发生了调整。卡片此前的规定为首年享年费豁免优惠；次年年费记账日，可以使用20万积分抵扣；若届时个人信用卡账户内累积的积分不足20万，将按年费收费标准正常收取年费。2025年4月，该卡最新的政策调整为，首年享年费豁免优惠；次年年费记账日前，本年年费周期内使用信用卡的合格消费金额满20万元，可豁免次年年费，若届时合格消费金额不足20万元，将按年费收费标准正常收取次年年费。这意味着，持卡人使用该卡片时，只能足额刷够20万元，而无法使用积分进行年费抵扣。

“银行营销短信铺天盖地，贷款、分期、增值服务推广不断，却从不提醒高额年费与增值服务费扣费”，对于这种变化，郑钦十分无奈，她直言这张白金卡，曾包含接送机、酒店住宿、航空里程兑换等丰富权益，但此后几年间，银行取消大部分核心权益，卡片价值出现缩水，对于积分无法抵扣年费的情况，也没有工作人员通知，如果不仔细查询银行官网的公告，消费者将对此重要调整一无所知。



北京寻真律师事务所律师王德悦在接受记者采访时表示，从上述案例来看，银行侵害了消费者知情权，持卡人本有权知晓信用卡权益变化、收费标准及扣费情况，而银行未进行有效提醒，实则剥夺了持卡人的知情权；其次是侵害公平交易权，权益已缩水却仍维持原高额年费标准，权利义务严重不对等，违背了公平诚信原则；最后是侵害财产安全权，静默扣费未经持卡人确认便直接划扣资金，对持卡人的财产安全构成了威胁。

此外，更让持卡人难以接受的是，积分抵扣规则调整，也未收到任何通知。郑钦告诉北京商报记者，此前使用该卡通过支付宝、微信消费可享多倍积分，符合她的差旅消费需求，20万积分抵扣年费的门槛也较容易达到；如今，多倍积分需付费购买积分包，月费30元左右，包年费用数百元，未购买积分包的情况下，消费1元仅累计1积分，需年消费20万元才能抵扣年费，门槛大幅提高。

在发现连续被扣年费、增值服务费后，郑钦正式向银行提出全额退费诉求。面对退费要求，银行给出了两个带有附加条件的解决方案：一是新办一张该行信用卡并激活，即可

退还2025年被扣除的年费；二是三个月内刷卡消费满20万元，方可退费。而对于四年960元增值服务费，银行最初仅同意退还一个月，后经交涉后放宽至三个月，始终拒绝全额退还。银行给出的理由是“已经为持卡人提供了对应服务”，却无法提供任何有效的服务记录、开通确认记录、扣费告知凭证。

经过多个渠道的投诉维权后，郑钦最终收到了这家银行退回的两年信用卡年费，共计7200元，目前增值服务费的960元退款还在路上。

谈到这次维权经历的感受，郑钦表示，将持续清理、注销名下所有长期不用、存在隐形扣费风险的闲置信用卡，避免再次陷入不知情扣费的困境。“我以后不会再用这张信用卡。”郑钦说道。

针对信用卡告知义务，监管部门早有明确规定，《商业银行信用卡业务监督管理办法》要求，银行经营信用卡业务，应当充分向持卡人披露相关信息，揭示业务风险，建立健全相应的投诉处理机制。《中华人民共和国消费者权益保护法》也明确，消费者享有公平交易的权利。

收费、权益、规则应公开透明

在行业转型与市场竞争加剧的双重背景下，信用卡息费不透明、隐形扣费、诱导办卡等问题频发，成为金融消费投诉热点。

在黑猫投诉平台上，以信用卡为关键词搜索，相关投诉数量超44万条，其中大多数投诉围绕在隐身扣费、催收、分期利息等方面。在扣费乱象中，大量用户反映，银行在未通过短信、电话或App推送等任何显著方式提前告知的情况下，直接扣除高额年费。部分用户甚至收到“白金卡”升级邀请后，仅开通虚拟账户即被扣费，业务员口头承诺“不激活不收费”却事后不认账，这类“年费刺客”现象严重损害了消费者的信任。

面对信用卡行业频发的违规乱象，业内人士认为应强化穿透式监管，推动行业从“事后灭火”转向“源头治理”。王德悦建议，监管部门应加大乱象整治力度，细化信用卡收费与权益变动的告知细则，强制要求扣费前进行多重提醒，严厉查处违规扣费与捆绑行为，畅通投诉维权渠道，加大处罚公示力度；银行需强化合规经营意识，优化信用卡合同条款，确保收费和权益调整的透明化，通过短信、App弹窗等多种方式及时告知持卡人相关变化，建立便捷的退费和投诉处理机制；持卡人要理性用卡，定期核对账单明细，留存办卡及扣费凭证，遇到权益受损情况及时向监管部门投诉，维护自身合法权益。

“从实际操作层面来讲，监管部门要进一步加强对信用卡收费和权益调整的信息披露监管，把披露标准、提醒流程统一起来，加大对违规行为的检查和处罚力度。”王德悦进一步指出，银行要真正落实好消费者权益保护的主体责任，做到收费、权益、规则公开透明，建立年费和权益相匹配的机制，不能用不合理条件去限制用户正常的退费诉求。对持卡人来说，平时要多留意账单和扣费信息，遇到不合理收费和捆绑销售的情况，及时保留证据，向相关部门投诉维权。

北京商报金融调查小组
图片来源：视觉中国

共享充电宝成“电量刺客”



出门吃饭、逛街时租个共享充电宝，已成为很多人的日常习惯。然而，“借时容易还时难”的体验，却让不少消费者陷入维权“马拉松”。从插反充电宝无人理睬，到深夜找遍周边机柜全是满仓，再到被迫支付99元“买断费”，看似简单的归还动作，背后却是运维推诿、机制缺失的层层阻碍。北京商报记者调查发现，在北京、成都等地已推出共享充电宝行业自律公约的背景下，关于充电宝的用户投诉量依然居高不下，“满柜无法还”“异常仍计费”成高频槽点。轻资产模式之下，品牌方与代理商权责不清、技术系统与售后服务脱节，让消费者的“最后一还”屡屡受阻。

维权“马拉松”

“本来只想安安静静看看夜景，结果打了两小时电话，最后只退了6块钱。”消费者王女士（化名）向北京商报记者讲述，2月27日晚间，她在某酒店大堂的“小电”共享充电宝租借了一个充电宝，彼时手机电量剩余约30%，使用约十分钟将电量充至50%后，她返回机柜前准备归还。

“我插上以后才发现插反了，但机器没有任何提示。”王女士回忆，发现插反后，她拨打机柜上张贴的运维人员电话。对方表示自己已从该公司离职，但称“没事儿，你走吧，我一会儿跟他们说，钱就给你终止了”。

直到当晚返回房间，她突然想起此事，下拉微信小程序查看，赫然发现充电宝仍在计费中——此时已过去两个多小时，系统显示扣费9元。按照该品牌每小时3元的计费标

准，这意味着充电宝始终未被系统识别为“已归还”。

王女士第二次拨通运维人员电话，这一次对方的语气截然不同。据王女士回忆，“他非常不耐烦，说‘我已经跟你说了我不在那儿干了’”。王女士随即问：“那我该找谁？”

这位运维人员回复王女士，“你就算是打开他们的公众号，也找不到客服电话。”说完便把电话挂了。

王女士对手机操作并不熟练，每当打开小程序，进入的均是当前订单的详情页。无奈之下，王女士再次向酒店前台求助，在其帮助下尝试联系“小电”平台客服。经过多方协调，客服最终回应称，因未及时更新机柜上的运维人员信息，导致消费者求助无门。客服随即终止了订单，并退还因未能及时停止计费而产生的6元额外费用。然而，从首次发现问题到最终解决，已过去近两个小时，时间接近当晚22时。

王女士的遭遇并非孤例。一次看似平常的共享充电宝租借，因归还时未被系统识别，叠加运维人员推诿、客服渠道“隐身”等连锁反应，让消费者陷入一场维权“马拉松”。

在黑猫投诉平台，北京商报记者以“充电宝”为关键词进行搜索，投诉量高达22万条。其中，“归还后仍在扣费”的关键词高频出现，“导航到点位却发现机柜已撤”“跑了3个满柜点位仍无法归还，被迫持续计费”等情况也极为普遍。更有部分小品牌充电宝覆盖面较小，用户在景区借走后，因异地无归还点位，被迫将充电宝“买断”。

高峰期“满柜”近半数

对于“借时还难”的问题，小电集团向北京商报记者回应称，充电宝机身已设有非常明显的归还箭头标识，实际使用中多为用户未留意指引、插反或未插到位导致操作异常。

针对“导航点位与实际不符”“未达24小时被强制买断”“正常归还后仍持续计费”等，小电方面均表示没有相关情况。“小电不存在24小时强制买断规则。用户因客观原因反馈客服后均可暂停计费、约定归还时间，充分保障用户权益。”

然而从用户反馈来看，消费者最关心的始终在于，如何将“归还充电宝”这一动作最大程度便利化。这既包括能以最短距离找到机柜、用最快速度完成归还，也意味着一旦遇到异常问题，消费者有顺畅的解决渠道。

北京商报记者实测多款主流充电宝租借小程序，其普遍为用户展示了附近租借点位位置及空余情况。但“满柜”的问题，常对消费者造成困扰。以北京地区拥有较大用户基数的某头部充电宝品牌为例，3月9日晚间用餐高峰期，以某商业综合体为中心，包含商场内及周边500米各个店铺，共显示30个点位可租借，而其中14地“不可还”，8地“即将还满”。

3月9日，在一家理发店，北京商报记者注意到其引进的充电宝租借机柜为“汇电”，仓位为全满状态。搜索该品牌小程序，仅在4000米外有另一家网点，显示为“不可借、不可还”。“开业以来这个充电宝机器就在前台放着了，不过我几乎没见过有人来维保，只是听说如果充电宝数量不够了，会来人补充几个。”理发店工作人员表示。

另从客服保障来看，小电充电、街电等小程序均引入了智能客服系统。消费者需要先选择具体订单，再选择问题种类，如“订单计费异议”“充电宝未弹出”“无法充电或电量不足”“附近无门店归还”，系统检测后自动处理并反馈进度。小程序限制查询30天或90天内的订单。包括街电、搜电在内，小程序内未展示人工客服入口及客服电话。

运营模式与服务失衡

2025年8月，北京市消费者协会推出《北京共享充电宝行业自律公约》，提出“共享充电宝机柜应保证足够空位，确保消费者能及时现场归还”“消费者因所在地归还网点少、机柜无空位等原因难以及时归还共享充电宝时，企业核实后应暂停计费”“因共享充电宝产品自身原因或者其他不可抗力因素导致的消费者无法归还的情况，应免除消费者本次使用费用”等要求。8家覆盖北京市95%运营点位的企业已经签署公约，承诺通过技术逐步升级、人员培训等措施保障服务落地。

在中国城市发展研究院投资部副主任袁帅看来，如今共享充电宝“归还难”仍是普遍问题，核心原因在于运营商的轻资产运营模式与服务保障能力的失衡。很多品牌将机柜铺设交由代理商负责，总部只负责前端流量与收费，导致租赁服务与售后服务脱节，运维管理缺乏统一标准。比如在机柜布局上，更倾向于在人流密集区域盲目铺设，却没有根据点位的实际使用频率动态调整机柜数量和分布，导致热门时段热门区域机柜满柜率居高不下，而冷门区域机柜空置率过高。

对此，北京市社会科学院副研究员王鹏建议，机柜布局上，在核心商圈、交通枢纽等区域设置高周转率的集中归还点，同时在分散点位采用小型机柜+跨品牌通还模式；后台调度上，通过大数据预测区域借还高峰，提前调配闲置充电宝至需求集中区域；日常运维上，建立“设备故障实时预警+48小时上门维修”机制，明确品牌方与代理商的售后服务责任边界，确保用户能联系到实际负责人。

北京商报记者 董晗萱