

《投资快报》记者关注到，近日不少用户在黑猫投诉平台投诉称，招行信用卡在用户不知情的情况下，开通增值服务并扣款。这项“增值服务”到底是什么服务？事情真相究竟又如何呢？记者进行了一番探究了解。

此外，根据最新了解到的信息显示，上海银保监局责令招商银行信用卡中心进行整改，优化告知流程和内容，以保障客户的充分知情权。

招行信用卡客户称被买保险

近日，赵先生在黑猫投诉平台投诉称，偶然看到招行信用卡还款提醒，才发现自己在一年前订购了一款名为“还款安心保障优享版”的产品，该产品每年扣款120元。

赵先生表示，自己从未购买过该款产品。“具体怎么订购的，到现在也不太清楚”，赵先生再三表示，自己看到120元的还款提示才知道订购了该产品。

(图：赵先生提供)

莫名被扣款120元，赵先生在黑猫投诉平台对招行信用卡发起了投诉。之后，招行客服人员联系到赵先生，并帮助赵先生取消了120元的增值服务费。

那么，这项“增值服务”到底是什么服务？招行信用卡客服表示，该增值服务系招行推出的“百宝箱”业务，属于收费型增值保障服务，主要包括用卡安全保障、还款安心保障等。

记者登录掌上生活App，在“保险服务→百宝箱”中查询到了赵先生购买的“还款安心保障优享版”。根据《服务细则》介绍，该项增值服务权益包括：还款提醒短信服务、违约金减免，以及信用卡持卡人免还款保障服务内容(附赠保险权益)。

值得注意的是，保险服务为招商银行信用卡中心赠送给持卡人的保险权益。投保人为招商银行信用卡中心，被保险人为订购还款安心保障优享版增值服务且已生效的持卡人，承保公司为太平财产保险有限公司。

招行“增值服务”屡遭投诉

然而，这项看起来“不错”的增值服务却屡遭用户投诉。

来自浙江杭州的于先生也对记者表示，在自己不知情的情况下，被订购了“还款安心保障优享版”增值服务。

“此前确实有人工客服推销过该项增值服务，但我已经明确拒绝了”，于先生偶然查看信用卡账单才发现有这么一项每月10元的增值服务。

为什么明确拒绝之后，还会被开通此项服务呢?于先生带着疑问致电招行信用卡客服。

“招行信用卡客服说查到我是在手机APP上开通的，但我在APP上又查不到开通记录”，于先生表示客服的解释显然不能让人信服。

与此同时，记者注意到在黑猫投诉平台上有不少用户针对“百宝箱”业务进行了相关投诉，而多数投诉者表示自己并不知情。

据了解，“还款安心保障优享版”增值服务一般有两种订阅途径，一种是自己在APP上订购，另外一种则是工作人员电话推销。

投诉：电话推销避重就轻 被自动开通并长久续订

有招行信用卡客户投诉表示，自己的确接到过招行客服电话，但工作人员介绍增值服务时避重就轻，并没有明确说明这是一项收费服务;也有投诉人表示，自己在电话中已经明确表示了拒绝，却仍然被开通了该项服务。

更令不少投诉人气愤的是，该项增值服务并没有短信提醒，有的投诉人在连续多年“被自动续订”后才发现。

上海银保监局已介入 责令整改

值得注意的是，“增值服务费”早在去年12月就曾被曝光。然而3个月过去了，“增值服务费”依然遭到大量用户的投诉。

据最新报道，监管部门已介入调查。“根据目前了解的情况，招商银行信用卡中心在客户每期扣费告知上不够明确，仅首月收费前向持卡人预留手机号发送短信提示扣费，后续每期仅在账单中对当期收费进行告知，无短信提示，未能保证客户的充分知情权”，上海银保监局已经责令招商银行信用卡中心进行整改，优化告知流程和内容，以保障客户的充分知情权。

另外，上海银保监会还表示，春节前已通知太平财险上海分公司负责人前去谈话，并要求公司开展自查，“下一步，我局将对相关线索作进一步调查，如发现相关公司存在违法违规行为，将依法采取相应监管措施”。

关于招商信用卡此番的消费者权益侵害情况及相关后续整改情况，《投资快报》记者也将继续保持跟踪关注。