今日中国客服委昨天发布对14家银行信用卡中心的暗访调查显示，银行信用卡总体服务质量偏低，五成电话需要客户等待后才能接通。

银行信用卡服务热线20秒电话接通率平均值为72.96%，仅有50%的银行达到20秒80%人工接通率的行业标准，表现最好的银行人工接通率高达94.12%，而最差的接通率仅为36.36%，服务差异非常明显。

当客户申请信用卡审核不通过时，35.7%的银行不提供审核结果通知，需要客户致电查询才能知道是否成功申请。同时，仅有3家信用卡中心提供剩余额度提醒服务，其余11家信用卡中心均不提供此项服务，这项服务的缺失容易造成持卡人因不清楚卡内剩余额度而出现爆卡的局面。

此次调查中国客服委对每家银行进行了200次信用卡申请信用额度提升查询积分兑换挂失销卡等全流程服务体验。