

申办信用卡时，银行工作人员总是热情得让你不好意思推却。然而当你退卡时，突然发现“信用卡注销”并不是一件容易的事。日前，在长沙传媒行业上班的宿小姐向记者讲述了她这几个月来“一波三折”的销卡经历。

### 【案例】花2个月才销卡，欠款“没完没了”

去年10月，宿小姐想把一张许久未用的信用卡注销。到银行一查，发现卡里还有11.2元余额，而按照规定，卡内余额必须清零才能注销。

“本来以为像借记卡一样把余额取出就行了，结果发现根本不简单。”原来，银行规定，信用卡取现需要支付最少10元的手续费，而且取现后还要每天支付利息。如果不取现，也可以选择将卡内余额消费掉再销卡。

宿小姐选择了第二种方式。为了花掉这11.2元，她在一家超市买了包13.5元的饼干，又产生了2.3元欠款。按照规定，她需在下一个还款日前还清欠款，然后才能办理销卡，而销卡还需要45个工作日。于是，宿小姐又等了两个月才走完销卡的全部流程。

可第三个月，宿小姐突然收到银行发来的信用卡欠款信息。备感困惑的她去银行询问，被告知信用卡注销后银行账户还在，因此产生了账户管理等费用。她不得不交掉账户里的欠款，然后再进行销户。

### 【回应】设置重重障碍，只为留住客户

对于宿女士注销信用卡遇到的种种问题，长沙一家国有银行的理财经理向记者透露，这与银行的发卡压力不无关系，银行为客户转出信用卡内的余额或是“处理”掉余额都不存在技术性难题。“但是信用卡发卡量是银行业绩的重要指标，如果客户要销卡，我们肯定要尽量劝阻的。”该理财经理表示，延长销卡流程，在一定程度上确实能起到挽留客户的作用。

采访中，也有银行工作人员提醒说，目前信用卡销卡普遍面临着“耗时长”的问题，所以如果持卡人要选择退卡，还要尽量提前做准备。“最好先了解一下开卡时间和销户所用时间，在下一年收费期开始前留足时间进行销卡，这样既能尽可能享受到服务又不需要多付一年年费。”

记者手记

## “巨人”为何总干“孩子”事

取掉信用卡里剩余的钱，手续费就占掉余额一大半；销卡不等于销户，销完了卡，户还在，还可以往账户存钱。在当今的中国，银行的资产已经成长为“巨人”，但是相应的服务却依然像个“孩子”。因为只有孩子才会老犯同样的错误，只有小孩才喜欢狡辩，而且一直长不大。从全额罚息到消掉余额高手续费再到销卡不等于销户，银行在服务品质上并没有多大的改进。

信用卡业务已经是银行的一项重要业务，而且还有很大的发展空间。但是，银行在信用卡上的种种做法增加了客户的用卡成本，加大了客户的用卡风险，得到的只是暂时的收益，却让客户对办理信用卡心存胆怯，最终是影响了银行的信用卡业务，甚至影响到整个国民的消费。

## 链接

## 他们遭遇的各类

### “销卡难题”

像宿小姐一样遭遇销卡难题的市民还不在少数。在星沙一家物流公司上班的陈小姐告诉记者，前段时间她想把一张“睡眠”了好久的信用卡取消。“当时银行客服人员一直劝我不要销卡，最后还允诺只要继续保留，就能免除三年年费。”陈小姐说，因为觉得条件不错就同意了。可是很快，她就发现自己被“忽悠”了。“我去查账单，发现银行还是扣了我100元的年费。”本来卡上无余额，也无欠款，现在反而欠款，发现银行言而无信后，陈小姐再打电话去销卡，结果工作人员说，一定要还上款后才可以，陈小姐又将100元年费还了。这时，工作人员又跟她说：“你把还的100元消费了吧，我把钱补给你。”陈小姐颇感无奈，“他们就是不愿让你销卡，让你不停地消费。销个卡还真是一场持久的战争啊。”

网友“笑笑生活”同样在微博“吐槽”：“我按了销卡的人工服务按键，可是在冷冰冰的一句‘音乐声后为您转接人工服务’后，就是无尽的音乐飘了过来，打了好几个电话都没有人接，我漫长的销卡路途啊。”

“一年之内我已经三次申请将信用卡做销卡处理，可每次客服人员总有各种理由劝说，又是赠送刷卡双倍积分，又是寄礼物，还说他们有考核，让我不要取消，每次都搞得我不好意思，为什么销个卡这么费劲呢。”有着数年“卡龄”的何女士说道。

