

信用卡账单没收到 到底是谁的责任

信用卡原本是一件方便消费者的事情，不用每天带着巨款应付突如其来的大额消费，一张卡片便可解决燃眉之急。各大银行也看到了这一商机，纷纷的争抢客户，满大街随处可见办理信用卡的小桌椅，那服务态度真是视你若上帝。银行的服务好坏是要在使用中才能慢慢感受的!各大银行自立规矩，而所谓的规矩，有多少消费者能清楚明白它的每项细节条款?哪些霸王条款在悄悄损害了你的利益，你又知晓多少?以下是我近期使用农行信用卡的不愉快经历。

我用卡6年一直是根据农行账单来计划还款的，还有每个月都有银行发来的短信通知当月的账单费用，2012年1月份账单没有如期送来，短信也没有收到，导致我以为1月份没有消费记录而错过了到期还款日2月14日的还款。2012年2月20日上网银才发现没有还款，随即通过转账还了款项。之后2月25、29日，3月1、8日多次打农行信用卡客服要求给个说法交涉，并申请利息和滞纳金撤销。3月12日农行发卡行工作人员回复说：我的要求不可能同意，是持卡人自己的责任不是银行的责任，银行邮寄账单和短信都是委托邮局和电信公司办理的而且不一定都要收到的。没收到，不是银行的责任。听了他们无理霸道的回复我真的无语了，同样的事件在工商银行处理的方式和服务的态度截然不同，很让客户满意!农行的服务态度实在不可恭维!利息和滞纳金虽不算多，考虑再三还是觉得气儿很不顺，不求别的，只为自己的钱要花的明明白白!以前正常消费的短信一条不少，现在扣滞纳金和利息了短信倒一条没有。等着钻客户空子多扣点滞纳金，欠费不提醒，小利息不告知，养肥了再向客户追讨!反正钱已经扣了，要吐出来难!又到3月15日了，弱势群体该行动起来了维权了。

记者随访：

据了解，由于岳先生有多张银行卡在同时使用，所以平时每月都是依靠银行账单和短信通知来明确自己的应还款项，而1月份的账单和短信都没收到，于是出现了此次的迟交。记者与农业银行客服取得联系后，客服人员态度诚恳地表示将立刻与岳先生沟通，解决此事。

当天下午，记者从岳先生处得知，双方已经达成协议：农业银行没有撤销利息和滞纳金的扣除，但送了岳先生一些礼品作为补偿。岳先生表示对处理结果较为满意。其实，按照双方签订的农业银行信用卡合同，乙方在账单日(在寄出贷记卡时的信函上列明)后10日内仍未收到对账单的，应及时向甲方索要，否则推定为已收到。 ，

农行扣除滞纳金和利息的做法是合理的。记者认为农业银行方面这种得理让人人性化的处理方法，是值得称颂的!对于日渐兴盛的第三产业服务业来说，改善自己的服务态度，从顾客角度设身处地的为他们着想，是经营的不二法则。当然，记者还想提醒一下各位信用卡用户，在使用过程中留个心眼，记得每张卡的大致使用情况，这样，就可以轻松避免诸如此类的小纠纷引起的烦恼了。