市民李女士近日向新闻热线反映，她的信用卡刷卡满一定额度，银行赠送了3次免费洗车。通过银行客服人员介绍，李女士去了市区将军桥一家指定洗车店，不料洗完车后被告知，该店与银行的活动已终止。李女士无奈之下，只好支付30元洗车费。

今年5月，李女士在该银行一家网点办了一张信用卡。7月19日，李女士手机收到该银行客服热线发来的短信，称第三季度免费赠送3次洗车服务。

“8月15日我去洗车。去之前给银行客服热线打了电话，咨询将军桥附近有没有指定的免费洗车店。客服人员说有，在将军桥1号青友洗车美容护理中心。”李女士说，她开车去该洗车店洗完车后，却被对方告知，该店与银行的合作已于7月31日终止，不能享受免费洗车。李女士只好自掏腰包，支付了30元洗车费。

事后，李女士给该银行客服热线打电话，询问这是怎么回事。对方坚称没有给李女士介绍青友洗车美容护理中心，为此双方争论了半个多小时。

8月20日，李女士丈夫准备去洗车。李女士再次拨打银行客服热线，咨询将军桥附近哪里有指定的免费洗车店，不料对方又给她介绍了青友洗车美容护理中心。李女士认为，银行方面管理上存在问题，上次反映过该洗车店不能免费洗车，这次对方居然还是介绍到该店。次日，李女士到该银行讨要说法，由于银行工作人员的态度令她感到不满，双方最终没有达成一致意见。

8月23日，记者陪同李女士来到位于市区小南路的该银行。

该银行综合管理部王姓工作人员称，经调查，8月15日的通话录音中，客服人员没有给李女士介绍过青友洗车美容护理中心。不过8月20日，客服人员确实给李女士介绍了。该洗车店已于7月31日与银行终止合作，电脑系统也于当天更新。出错的原因，是接听李女士电话的客服人员对业务不熟悉，打开了旧的洗车店表格。该客服人员发现错误后，给李女士打电话，但没有打通。此事银行方面存在过错，已向李女士道歉，并愿意赠送李女士免费洗车服务以及礼品。

李女士表示，如果当天沟通时，工作人员态度好一点，她就不会投诉，现在气消了，礼品她也不要了。