

信用卡逾期未还对不少持卡人来说是件头痛的事，一时的失误给个人信用记录抹了黑不说，银行也仿佛抓住了持卡人的小辫子，把持卡人可以享受的权益纷纷抹杀。

由于一时疏忽，程先生的信用卡长期未还遭遇银行冻结，为了一次性还清，程先生还款时多存入100元。后银行告知卡片难以解冻只能废止，对于卡片中多出来的100元溢缴款及6000积分却只字未提。

暂且不说程先生逾期不还造成了个人信用的损失及银行出现的坏账风险，归还银行的借款、缴纳不低的利息还要让银行把溢缴款占为己有，实在令人无奈。对于银行来说，卡片本身可能只是一纸合同，合同到期解约，也就无须负责，更别说满足客户应享有的权益。

但是所谓买卖不成情意在，客户既然选择向银行借钱，就是选择了对银行的信赖。不能因为一次的失误而完全否定一个人，以服务至上的银行来讲，自然也不能因为客户的失误而抹杀了其应该享有的权益。而银行向来牛气，类似的事件时有发生，暗自新增、上调收费标准，抹杀了客户的知情权；购买银行产品时打包销售，侵犯了客户的服务消费自由权；客户资料的泄露侵犯了隐私权等等。

商业银行是提供金融服务的特殊企业，银行客户是接受金融服务的消费者，目前消费者还属于弱势群体，其合法权益理应受到各方保护。同时，当前国内银行面临着二次转型，一方面多数银行表示会用更贴心的服务回馈客户，但希望客户花更多的钱换来的是实实在在的服务，而不是简单的一句口号；另一方面要想走得远，必须有远见，而不是盯着老百姓钱包中的蝇头小利。