

读者投诉：

储蓄卡被捆绑短信业务

手机号为1392433的读者李先生近日向本报记者反映，他有一张某商业银行的储蓄卡，去年下半年有一次到银行网点办理转账业务时，工作人员建议他办理手机银行和短信提醒服务，有一定的试用期，其间不收费，李先生说不需要，之后就没有收到过任何有关的短信服务。近两个月他操作储蓄卡时突然收到该行的短信提醒，查账后他发现自己已被强行开通了手机短信提醒服务，服务费每月一元。

这是一些银行服务投诉的老问题，这类被强行捆绑业务的市民还有不少，不仅持卡人郁闷，当他们投诉到银行后，银行也很头疼。

某银行回复：

将加强与客户的沟通了解

记者拨打了上述商业银行的客户服务电话955，据其负责处理客户投诉事宜的工作人员介绍，该行的银信通业务由其总行统一负责，客户如收到由955发送的短信即为总行统一发出的信息，以955结尾的信息为地方省分行发出的信息，这类短信提醒并非由江门分行操作的。

该银行江门分行的一位工作人员告诉记者，该行十分重视市民的投诉，有一个专门的客户服务部门处理各种投诉案例。他希望李先生能直接打该行的投诉电话，或到银行网点，该行将详细了解李先生的客户信息，并退回服务费。据该工作人员介绍，该行的手机短信提醒系统今年经过升级，开始逐月收费，近几个月来，有些市民由于事先没有留意系统升级的消息，对收费产生了疑问，这属于银行和客户双方沟通不畅产生的问题。

记者随后就此咨询了我市多家银行，他们表示将通过加强服务培训、规范服务流程等措施提升服务水平，在金融产品和服务方面要更专业化和人性化，加强双方的信息流通。

