

近日，市民宋女士向记者反映，她在电话注销招商银行信用卡时，工作人员以各种理由拒绝为她办理，这让她感到对方是在为留住客户故意刁难。4月2日下午，记者联系到招商银行电话银行信用卡小组，工作人员回复“宋女士的信用卡可以注销”，并表示之前可能是工作人员把“注销信用卡”理解为“注销不良记录”造成的误会。

市民：为留客户拒绝销卡 招行太霸道

据宋女士介绍，由于自己办卡较多，为避免缴纳不必要的信用卡年费，3月28日中午11点半，她给招行信用卡中心打电话，要求注销其中一张招行信用卡。“没想到工作人员居然说不行。”宋女士表示，对方拒绝的理由是自己曾有逾期还款记录，但该笔逾期款早已补交，这个拒绝理由是不成立的。

宋女士告诉记者，对方除了拒绝为她办理销卡外，还“苦口婆心”地劝她好好表现尽量弥补不良记录，否则以后会影响她办理贷款之类的业务。“这根本就是他们为了留住客户的说辞！”

招行信用卡：误把“注销信用卡”理解成“注销不良记录”

4月2日下午，记者联系了招商银行电话银行信用卡小组，将宋女士的遭遇反映给工作人员。这位工作人员解释说，银行可以帮客户注销信用卡，但无法注销不良记录，因此她推测可能是工作人员把客户想要注销信用卡的请求误解成想要注销不良记录，因而导致了误会的发生。这位工作人员同时表示，不管信用卡之前是否存在不良记录，根据客户自愿的原则，只要卡内没有任何欠款，客户都可以办理销卡。

随后，记者联系了山东元鼎律师事务所的张紫薇律师。张紫薇建议宋女士去青岛当地的招商银行办理销卡，如果对方还是拒绝，可以到青岛市银监会申诉。