

市民张先生反映：我在去年11月办理了兴业银行的QQ VIP信用卡，其间变更过一次收件地址。但直到今年2月，我仍未收到该卡，而银行发短信通知，让我缴纳80元。我向银行信用卡中心客服咨询情况时，对方称先要交80元才能给我卡，请问这笔钱是怎么回事？

回复：兴业银行信用卡中心工作人员表示，经查证，张先生于2010年11月4日成功申办了QQ VIP信用卡。该卡核卡即收取80元工本费，这一收费规定已在客户信用卡申请表上明确标注，客户也已签字确认。客户只需在卡片核发后60天内任意刷卡一笔消费，即可免除客户80元工本费。

由于张先生收件地址不准确，工作人员多次电话均联系不上其本人，超出核卡60天工本费减免处理时效，故发卡系统自动产生80元工本费并发送短信通知客户。对于卡片未送达而导致客户产生工本费的问题，银行制定了完善的处理流程，只要客户在约定时效内刷卡消费，即可为客户减免工本费。