

近日，广州用户朱先生向本刊记者反映：深圳发展银行的工作人员在向他催款时，服务态度非常恶劣，而且催款方式严重影响了他的声誉。

据朱先生介绍，2008年深发银行工作人员到他的单位推荐办卡，他办了一张该行的香港旅游卡金卡，卡办好后朱先生才得知，深发银行的营业点离自己住的地方非常远，这给他日后还款造成了不小的麻烦。

2009年5月，朱先生突然接到了深发银行信用卡中心的电话，催促他还款。朱先生这才想起自己还有一笔1500元左右的信用卡帐单没有还，但因为深发银行的营业厅离他所在地实在太远，所以就又拖了几日。可令朱先生没有想到的是，银行的催款电话竟然打到了自己同事那里。

当时办卡时，单位很多同事都办理了深发银行的信用卡，因此银行有我同事的电话一点都不稀奇，可他们打电话给我的同事让他们转告我欠款的问题，就像高利贷追债一样，这让我的声誉受到了很大的影响。我并不是不还钱，以前我都是按时还款的，只是这次比较忙，没有时间去营业厅，可他们竟然这么做，实在是太令人生气了！不仅如此，深发银行的工作人员经常在午休的时间给我打电话，态度还非常恶劣，朱先生说，5月8日，我接到深发银行信用卡中心的一位男工作人员的电话，在电话中，他直呼我的姓名，连先生二字都没有加，而且说话的口气非常嚣张，我问他工号他也不告诉我，最后挂断电话的时候还说反正我现在通知你，你最低还款500块！这样不礼貌的电话我还是第一次接到。所以我要求深发银行能够就此事向我致歉，同时我也建议深发银行在员工培训上多下些功夫，只有服务态度好，客户才会多。而且深发展的营业厅太少，都是好几个镇才有一个，太不方便办理业务了，希望他们能在这些方面有所改进。

不重视服务质量，深圳发展银行漠视媒体监督

为了解情况，2009年5月25日，记者就用户反映的问题向深圳发展银行以书面形式进行了采访：

- 1、贵银行办理业务时为何会出现用户投诉的这种情况？
- 2、针对用户投诉的这种情况，贵银行有何解释？
- 3、贵银行如何保障遇到这种情况的用户的合法权益？
- 4、贵银行如何处理此次投诉事件，将采取什么措施来重新树立贵银行在广大用户

心目中的形象？

但截至发稿时，记者未接到该银行的任何答复。

记者调查：

深圳发展银行屡遭用户投诉

记者在网上搜索后发现，深圳发展银行多次遭用户投诉。

调查一：未收到对账单不知何时还款致用户产生不良信用记录遭投诉

2009年5月22日，广东用户在315投诉在线网上投诉：2003年深圳发展银行信用卡发行部的业务人员到我们公司给办卡，我就办了一张深圳发展银行的信用卡。但该信用卡给我带来了无穷麻烦。我的信用卡于2009年3月已经到期，本想着到期了就不用了，所以在到期前去银行还清了欠款。4月底，我为买房办理银行贷款的时候，银行回复我有信用不良记录导致贷款无法通过。后来我打电话到深圳发展银行询问，被告知我因为有延期还款，所以被银行认定是有不良还款记录的人。我对此说法感到非常生气：办卡这么多年以来，我一直不知道什么时候是还款期，也从来没有收到过深圳发展银行寄来的信用卡对账单。大多数时候自己都是按时还款的，有几次是回家不在深圳导致了没有按时还款，但按照银行的条款应有50天的免息期，每次刷卡都没超过50天还款的，为何还有延期还款的说法呢？打电话投诉他们也没有结果。

调查二：改变信用卡年费收取政策不通知客户遭投诉

2009年5月8日，上海用户在315投诉在线网上投诉：我于2008年4月办理了一张深圳发展银行信用卡，当时深圳发展银行承诺信用卡第一年免年费，如果当年刷满6次就免次年年费。2009年5月8日我突然收到一封深圳发展银行的电子邮件，说要我支付100元的年费。于是我便打电话给银行，对方说2009年4月20日更改了政策，要刷满18次才能免年费，并称我刚好受到影响，所以要交年费。改政策的通知我都没收到，为什么要付年费？银行工作人员却说不可能每个人都能通知到，还说他们网站有发布消息。可是我也总不能天天都看深圳发展银行的网站吧？银行的承诺说变就变，实在是太没有信用了！

调查三：深圳发展银行工作人员态度恶劣遭投诉

2009年3月31日，广东用户在315投诉在线网上投诉：2009年3月28日我接到深圳发展银行的催款电话。在我已经承诺会尽快还清欠款人民币1100元左右后，对方仍

然使用恶劣的态度和语言，对我进行人身攻击，并说了一些其他有损我个人精神和其职业道德的语言。更加恶劣的是，他还打电话到我们公司对其他员工进行骚扰，这严重影响了公司其他人的工作。我认为，银行催款是正常的，但是如果用这样的人、这样的方式去催款，就太让人气愤了！这样的人有什么素质可言？对用户造成的各种伤害又该由谁来负责？

据了解，深圳发展银行于1987年12月28日正式宣告成立。经过20几年的快速发展，深圳发展银行已在北京、上海、天津、重庆、广州、深圳等18个经济中心城市设立了266家分支机构，并在北京、香港设立代表处，与境外70多个国家和地区的600多家银行建立了代理行关系。那么，作为一家覆盖面如此之广的大型商业银行，又将如何面对用户的投诉呢？本刊记者将继续关注。