

“成都金融业一线网点服务大体验”活动已经进行了三个星期，昨日记者从“第六届中国（成都）金融理财节”组委会相关负责人处了解到，在这三个星期里，组委会开通的投诉通道028-86789546已经接听了2000多个投诉电话。在市民投诉的所有问题中，跨行或同行异地存取款及汇款转账方面的投诉所占比例已超过理财产品投诉，仅一周的投诉量就超过了400个，成为目前投诉量最大的服务项目。

“手续费收得太高了”

昨日，理财节组委会负责人向成都商报记者透露，从连续三周的投诉情况统计来看，银行引起客户投诉比例相对较高的业务已不再是网点服务和理财产品业务。目前投诉量最大的是跨行或同行异地存取款、转账汇款业务，其原因主要是客户认为收费高或对收费标准事先不知情，没有心理准备。此外，也有客户觉得同一项业务银行前后要求不一致，而且没有一次性告知。

在成都工作的刘小姐中秋放假期间回了一趟重庆老家，由于临时需要，刘小姐用成都的银行卡从ATM机取了1000元钱。原本以为虽然在外地，但是没有跨行，手续费应该是4元，但手机短信通知却让她大吃一惊——“那次取款银行竟收了我10元手续费。”

刘小姐回想起来依旧觉得难以接受，“银行工作人员后来告诉我，在外地的ATM机上取款每笔都要收10元手续费，不论金额多少。我觉得这样的规定太过死板，取1000元要花10元手续费，太高了。”

“我的损失谁来负责”

据统计，针对信用卡业务的投诉位居第二。在三个星期里，信用卡投诉的主要内容包包括：信用卡到期没有及时提醒，客户用卡时才发现，造成了时间和经济损失；补卡手续也给客户带来麻烦；当信用卡发生问题时，不同工作人员的解释不一致；在年费和滞纳金的缴纳问题上产生争议。

李先生去年办了一张信用卡，办卡的工作人员告诉他，如果不开通不激活是不会收取年费的，但一年后，李先生却突然被告知自己欠了银行120元的年费。“我很纳闷，不是不激活就不收年费吗”，一头雾水的李先生连忙致电银行客服，但客服人员却告诉他，信用卡1年后自动开始扣费，即便是没有激活，从第二年开始也要收取年费。“不同工作人员的解释完全不同，那我的损失该谁来负责呢？”

理财节组委会工作人员表示，从三个星期的投诉情况综合来看，不管是办理什么业

务，引发投诉的基本问题是客户发生了损失，包括经济上的损失和精神上的损失。工作人员说，从经济上来看，工作人员对业务流程和收费项目没有一次性告知或说法不一是投诉的主要原因；而从精神上来看，顾客感觉没有受到尊重和重视，知情权受到损害，无法做到明明白白消费。成都商报记者 田园

市民投诉通道持续开通中，如果您对金融机构的服务或态度有任何意见及建议，请拨打028-86789546告诉我们，我们将派出“市民评判团”和专业的“神秘人”团队对您的投诉进行核实调查。