

近日，市民白女士致电本报新闻热线2834000，反映在七星区一商业综合体，有中国民生银行工作人员以扫码关注可以送礼物为由，在她不知情的情况下替她进行了申请信用卡的操作。白女士为此很气愤，认为自己受到了欺骗。记者对此事进行了采访。

以为只是扫码关注 不料他竟在申请信用卡

白女士说，她在七星区这家商业综合体内工作，5月20日下午，她看到同事拿了个小礼品，觉得挺好看，同事告诉她，是在商业综合体内中国民生银行的摊位上得到的。

民生银行的摊位就在白女士工作地点旁边，不一会，一名该摊位上的工作人员主动上前搭话，称只要扫码关注就能得到小礼品。白女士有点心动，于是问这名工作人员要如何操作。“当时我问了这名工作人员三遍，获取这个礼品是否需要办信用卡。他承诺不需要。”

白女士说，当时她有点忙，就把手机交给那名工作人员来操作，期间那名工作人员问她有没有办过信用卡，并让她填写一些资料，还问了她的身份证号码等信息。白女士说，自己以为这是获取礼品的步骤，稀里糊涂地就把这些信息告诉了对方。一番操作后，那名工作人员给白女士展示了一个申请未通过的界面，并向白女士表示，申请没通过，但他依然会把小礼品送给白女士。

“但没过多久，我收到银行发来的系统短信，得知那个工作人员刚才明明就是在进行替我申请信用卡的操作，他这么做不就是在欺骗我嘛！”

白女士很气愤，马上返回民生银行的摊位，质问刚才那名工作人员为什么要欺骗她，同时把得到的小礼品退还了回去，并要求该工作人员道歉。

白女士说，当时那名工作人员否认此事也拒绝道歉，这让她更加生气了。随后，她拨打了该行的投诉电话，得到的回复是需要4到5个工作日进行核实。过了一段时间，有一位民生银行的工作人员到现场处理此事并道了歉。

系新员工业务不熟 对其重新进行培训

5月21日，记者来到与白女士发生纠纷的民生银行摊位采访此事。一名姓聂的女士接受了记者的采访，她自称是民生银行信用卡中心相关负责人。聂女士说，前一天针对白女士投诉的事情，她也来到现场进行了处理。

聂女士说，当天为白女士进行办理信用卡操作的工作人员是一名新员工，在为白女士服务的过程中，因为业务不熟练、太着急等原因，这名员工没有向白女士说清楚领取礼物的前提是要办理信用卡，的确存在失误。后续沟通也不太到位。

后来，那名工作人员也承认了自己的推销方式不妥，并向白女士进行了道歉。聂女士说，民生银行已对该工作人员做出了相应的处罚，并让其重新接受业务内容的学习培训。此外，白女士的信用卡申请流程已终止。

聂女士表示，他们的员工在上岗前都会进行系统培训，并且有要求，员工一定要在明确告知且客户知情、自愿的情况下才为客户办理信用卡。

工作人员告知：办理信用卡才能领礼品

当天早些时候，记者再次来到该商业综合体内的民生银行摊位，看到这里摆放着各类礼品，有玩具、娃娃、行李箱、小摆件等，摊位上的工作人员都戴着工牌并穿着印有“中国民生银行”字样的工作服。

当记者来到该摊位时，摊位工作人员热情地向记者介绍，只要用手机扫码关注公众号然后办理信用卡，就能领取一件礼品，如果现场成功办理的话，就能挑选两件礼品。

随后，该工作人员用手机出示了一个二维码，记者扫码后弹出了一个名为“民生信用卡之家”的公众号，点击关注后看到，主页面有一个写有“160元代金券”字样的消息，点击进去后有申请信用卡的详细页面，包括选择信用卡类型及填写个人资料等，个人资料里包含客户姓名、联系人电话、身份证号码、住址、工作单位等内容，填写完毕后，点击页面最后的确认就能进行初步申领。

该工作人员告诉记者，用户填完这些信息后，他们会进行审核，只有符合申请条件才能拿到信用卡。如果之后不需要这张信用卡可随时注销。

记者周子琪 文/摄