

中新经纬客户端3月5日电(魏薇 实习生邵萌)银行推出定制卡已经不是新鲜事儿，用户可以上传照片，定制个性化卡面，该类服务自上线以来就吸引了众多用户，但同时也因为服务问题引发了许多争议。近日，中新经纬客户端收到用户对工商银行定制卡服务的投诉，称申请定制卡半年了，仍未收到卡片，这是怎么回事？

半年还没等到一张定制卡

“去年9月4日，我在工商银行客户服务微信公众号上申请办理了工行萌娃卡，都半年了还没收到卡。”河北省保定市的王女士向中新经纬记者回忆道，她受同事的推荐，办理了这张定制卡，并且缴纳了100元定制费用，工行的公众号上承诺约25个工作日送达。



人工客服回复“当前坐席全忙” 来源：受访者供图

中新经纬记者发现，截至3月4日，王女士的进度查询页面仍显示“申请通过”。王女士表示，“不知道是不是没更新进度信息，等了这么久，我都不想要了，但是客服说因为是定制卡，所以不能重新办，也不能退货退款。”

对此，中新经纬记者致电了工商银行客服，客服表示会核查王女士的办卡信息，尽快答复。

工行相关工作人员向中新经纬记者回应称，已联系王女士了解情况，王女士的定制卡早在去年10月已经发货，快递信息显示一直放在自提点。

不过，王女士称自己仅收到了定制卡寄出的提醒短信，并未收到快递单号。3月5日，在工行工作人员的帮助下，王女士与邮政快递员取得了联系，终于拿到了迟到半年的工行定制卡。

问题出在物流？

无独有偶，家住四川的肖女士也对工商银行的定制卡服务表示了不满。她于2019年10月7日办理了萌娃卡，办卡后的第10天，进度查询页面显示已寄出，但一个多月过去了，她并未收到定制卡。

因为该页面并不显示物流状态，也无法查看快递单号，肖女士担心丢件，于是拨打两次了客服电话，但她表示“客服态度比较敷衍，只是登记了卡号，说两天后给我答复，但是我并没有收到答复。我想问一下快递单号是多少，客服却说无法提供给我，需要先记录下来，之后给我答复。”

迟迟等不到客服的回复，肖女士于2019年12月4日发布了一条吐槽微博，并@了中国工商银行官方微博，第二天便得到了回复，工作人员为肖女士提供了快递单号，肖女士联系到快递员后得知定制卡早已送达，只是在王女士住所附近的邮政快递仓库中被积压了一个月，12月7日，肖女士收到了定制卡。



王女士收到的挂号信 来源：受访者供图

中国快递物流行业高级专家、中国快递协会原副秘书长邵钟林表示，按照规定，国家正式公文都要用邮政寄递，银行卡并不算国家公文，可以用邮政公司服务、也可交给信用较好的民营快递公司。

“挂号信件的可靠性是有保障的，很多信用卡是交给邮政公司下面的挂号信件来寄。相关规定明确指出，挂号信件不能投在信箱里，取件时需要凭借身份证当场签字，或者放在邮局中并通知客户凭证件去领取。上述案例中，王女士的银行卡通过挂号信邮寄，按照规定不可以放在物业公司或者收发室。”邵钟林称。

关于物流信息无法查询的问题，中新经纬记者咨询工行相关工作人员，其表示工商银行已多次进行了针对性的服务升级，去年11月1日起新增了物流配送短信提示，告知客户物流单号信息。同时，为确保服务质量和投递效率，工行还协商物流公司提升了配送优先级。

消费者该如何维权？

关于工行定制卡延期寄送的问题，北京志霖律师事务所副主任赵占领表示，工行承诺的25个工作日可以视为约定，而且消费者已经出资，虽然没有书面合同，但双方之间确实有合同关系，工行延期寄送已经构成了合同违约。在这种情况下，消费者有权要求解除合同，所以客服称“不能退款”是没有法律依据的。

对于工行按时寄出定制卡，但由于快递原因消费者没有按时收到的情况，赵占领律师指出，

快递公司与工行之间有快递服务合同关系，如果快递公司并未按时物品送达，那么快递公司就违反了与工行之间的快递服务合同，构成了合同违约，快递公司是需负责一定责任的。

但他同时指出，合同具有相对性，即使因为快递公司原因导致消费者没能按时收到卡，也应当由工行承担责任，因为工行与消费者之间是合同关系，而客观事实是合同承诺并未履行，消费者没有按时收到定制卡，因此工行仍然构成合同违约。

那么消费者该如何维权呢？根据《中华人民共和国合同法》第一百零七条规定：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

赵占领进一步表示，构成合同违约的情况下，消费者有以下两种方式可以选择：一是可以选择要求继续履行合同约定，要求工行尽快发卡；二是消费者可以要求解除合同、退款并要求工行赔偿损失。

“细节决定成败”，小小一张银行卡，承载了客户对银行的信任，银行和快递公司都有更多地考虑如何改进自己的服务方式，提高服务质量，莫让信任丧失在细节之中。(中新经纬APP)

中新经纬版权所有，未经书面授权，任何单位及个人不得转载、摘编以其它方式使用。