

重点

信用卡2小时内莫名划款15次

省城一客户与银行交涉9个月仍未解决

文/片 本报记者 吴金彪

9个月过去了,省城市民张先生与光大银行的纠纷仍未解决:去年8月,喜欢和朋友玩网络游戏的张先生在网上用信用卡买游戏币时遇到了麻烦事,他原本打算只一次交易120元,最后却被连续划款15次,共计1800元。

双方各执一词,到底是银行系统故障,还是客户操作失误?“持久战”让张先生心力交瘁。



▲客户张先生正与银行客服联系。
▶对账单显示短时间内有多次交易。

| 交易日期 | 交易时间 | 交易金额 | 交易商户 |
|------------|-------|--------|-------|
| 2010-08-30 | 14:00 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:05 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:10 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:15 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:20 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:25 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:30 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:35 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:40 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:45 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:50 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 14:55 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 15:00 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 15:05 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 15:10 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 15:15 | 120.00 | XX游戏币 |
| 2010-08-30 | 15:20 | 120.00 | XX游戏币 |

客户: 买了一次东西 却划15次款

26日上午,记者在源大街见到了张先生。他告诉记者,2010年8月30日,网上有一款游戏试运行,他打算使用信用卡在网上买游戏币“过瘾”,没想到点击付款后,交易页面一直显示“终端异常”。于是他拨打了信用卡所属银行——中国光大银行的客服电话。

“工作人员称系统在维护,让我稍后再尝试一下。”张先生说,随后他多次点击付款,然而直到当晚12

银行: 出事当天 系统确曾升级

26日中午,张先生当着记者的面,再次拨打了中国光大银行的客服电话。银行工作人员在查询后,表示张先生的问题“目前暂时无法处理”,会再次向相关部门反映,争取给予回复。

记者又拨通了光大银行济南分行信用卡中心的电话,一位处理过此事的韩姓女工作人员称,客户确实反映过这个问题,交易明细也确实显示客户连续进行

了15笔交易,每笔均为120元,不过银行已经将交易的金额支付给卖家了,只是卖家说没有收到另外14笔付款。

韩女士称,她给张先生做过解释。“系统是不是出故障不是很清楚,不管是点错了还是系统故障,卖家都发货了,而且是虚拟货币,没法退还。”

随后记者来到位于解放路的中国光大银行济南分行信用卡中

心进一步了解详情。零售业务部一位姓马的经理说,客户出现问题的当天正巧有个系统升级,不过不是跟客户出现问题的时间段吻合,还有待调查。

对于客户反映的问题,马经理表示会联系总行再去落实,如果确实是系统升级造成的问题,他们一定会积极处理,如果是客户自己“点错了”,那么他们也很难处理。

张先生说。记者在张先生提供的账单上看到,“交易日”8月30日确实共有15笔消费,而“记账日”除了一笔为8月31日外,其他都为9月1日。光大银行称交易日和记账日存在一天误差是正常现象。

张先生说,事后他找到了银行,银行每次都说登记处理,然而从去年9月份到现在一直没有解决。“现在银行方面的态度越来越差,也不承认是系统维护造成的了。”

湖南湖北干旱 逾1700万人受灾

本报讯 据民政部网站消息,连日来的旱情造成湖南湖北两省逾1700万人受灾,5月26日,财政部、民政部紧急下拨5500万元中央自然灾害生活救助补助资金,用于帮助湖北和湖南两省重旱区解决受灾群众口粮和饮水等基本生活困难。

截至5月26日统计,此次旱灾过程已造成湖北全省87县(市、区)989.2万人受灾,有156.3万人、48.8万头大牲畜出现饮水困难,需救助人口126.1万人,农作物受灾1205千公顷,其中绝收26千公顷,直接经济损失71亿元;湖南全省747.2万人受灾,有156.6万人、48.7万头大牲畜出现饮水困难,需救助人口122.6万人,农作物受灾697千公顷,其中绝收52千公顷,直接经济损失27.4亿元。

针对湖北、湖南两省的旱灾灾情,5月23日,国家减灾委、民政部紧急启动旱灾四级救灾应急响应,会同财政部派出联合工作组,分赴当前受旱灾影响较为严重的湖北、湖南两省,协助开展旱灾救灾工作。此外,民政部下发《关于进一步做好当前旱灾救灾工作的紧急通知》,对各地旱灾救灾工作作出部署和安排。 中欣

尊享启程 盛惠倾城

阁瑞斯智领2.0特惠价9.98万起

4月20日至5月10日,阁瑞斯智领2.0现车上市,现车有限,欲购从速。现车上市,现车有限,欲购从速。现车上市,现车有限,欲购从速。

阁瑞斯MPV

| | | | | | | | |
|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|
| 济南经销商 | 021-42178888 | 日照经销商 | 0633-4236662 | 枣庄经销商 | 0632-3211111 | 济宁经销商 | 0537-2111111 |
| 青岛经销商 | 0532-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 临沂经销商 | 0539-2211111 | 菏泽经销商 | 0530-2211111 |
| 烟台经销商 | 0535-2211111 | 威海经销商 | 0631-2211111 | 日照经销商 | 0633-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 |
| 聊城经销商 | 0632-2211111 | 滨州经销商 | 0543-2211111 | 菏泽经销商 | 0530-2211111 | 济宁经销商 | 0537-2211111 |
| 枣庄经销商 | 0632-2211111 | 临沂经销商 | 0539-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |
| 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |
| 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 |
| 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |
| 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 |
| 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |

福仕达 26800元

惠民超值版 29800元 - 3000元 = 26800元

活动时间: 5月10日 - 6月30日

活动内容: 购车送大礼包, 购车送大礼包, 购车送大礼包。

山东区域销售服务店:

| | | | | | | | |
|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|
| 济南经销商 | 021-42178888 | 日照经销商 | 0633-4236662 | 枣庄经销商 | 0632-3211111 | 济宁经销商 | 0537-2111111 |
| 青岛经销商 | 0532-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 临沂经销商 | 0539-2211111 | 菏泽经销商 | 0530-2211111 |
| 烟台经销商 | 0535-2211111 | 威海经销商 | 0631-2211111 | 日照经销商 | 0633-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 |
| 聊城经销商 | 0632-2211111 | 滨州经销商 | 0543-2211111 | 菏泽经销商 | 0530-2211111 | 济宁经销商 | 0537-2211111 |
| 枣庄经销商 | 0632-2211111 | 临沂经销商 | 0539-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |
| 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |
| 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 |
| 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 |
| 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 | 聊城经销商 | 0632-2211111 | 德州经销商 | 0534-2211111 |