

银行、第三方支付交易渠道与商户又起纷争。昨日有市民向本报反映情况称，其在一个月前通过某国有大型银行信用卡在支付宝垫款订票然后取消订票，然而在客户几经要求下该笔退款直至昨日才退还给该客户。银行方面称，目前正在调查“支付渠道退款延期”的原因。对此，专家认为，近期第三方支付终端与银行之间的交易渠道屡屡出现问题，显示出支付领域中利益纠纷加剧，因此有关部门有必要介入调查。经过记者反映后，该银行已协调有关商户退回款项。

近日，广州市的刘先生向本报投诉称，他于今年4月20日通过网上的“114票务网”预订了一张从广州至湖北荆门市的火车卧铺票。在其填写信息过程中，支付宝要求刘先生当即用信用卡做预付款担保，刘先生使用了自己尾号是“2817”的某国有大型银行信用卡付款，票价301元，手续费5元，送票费20元，总计326元。

刘先生订票后网站显示进入了“正在处理”状态，但时间过去了一天半，刘先生再查询，网站始终显示“正在处理”状态，票并没有被订到。

刘先生通过广州火车的票务系统致电了广州火车站，得知这趟车上的卧铺票已经被订完，立即打114票务网的服务热线咨询，对方服务人员的答复是：“火车站既然都没有票了，我们肯定拿不到，请你取消这次交易。”

问题一：交易已取消却未收到退款

于是，刘先生按照对方的指引，在网上操作成功取消了这次订票。当日网站服务人员承诺：刘先生划扣的资金可以在7个工作日内返还到刘先生信用卡账户上。

时间到了5月21日，刘先生接到了银行客服中心发来的对账短信，显示其4月20日交付的326元并没退回来。

他首先致电了114票务网进行查询，该网站服务人员立即表示：“不关我们的事，交易不成功我们肯定不会收你的钱，你应该给支付宝电话，问问他们为什么没有还款？”

问题二：未开网上交易却被扣了款？

刘先生随后致电了支付宝公司客服，对方建议他应该首先在网上查询到那次交易的交易号，该公司才能查询并直接找银行问询。于是，刘先生又给银行客服打电话，客服人员审核了刘先生信息后，得出了颇让人惊讶的结论：您没有开通过网上交易功能，我们无法为您查询网上交易。刘先生为此十分疑惑，既然他已经成功扣款并

收到了银行发来的对账短信，为什么会出现“无法查询网上交易”的说法。

此后，刘先生继续询问支付宝、114票务网、银行，但三方不断让刘先生去找对方查实，电话打了无数个，依然没有机构愿意来解决这个问题。经过刘先生的再三要求，银行客服说可以尝试为刘先生“特殊申请”，3个工作日内给予答复。刘先生确实接到了客服电话，但表示：银行暂时无法核实交易是否成功的信息，将在“7个工作日给予答复”；银行建议刘先生先将信用卡欠款垫付，否则如果到期还款日没有见到326元，银行应会计算刘先生的逾期利息。

银行官方：商户未主动退款造成退款延期

经过本报向该国有大银行广东省分行营业部反映情况，银行方面对此事进行了调查。经查，由于当时支付交易成功，客户办理退票，按流程退票款项由商户发起退还客户。由于商户至今未主动退款，该银行已按银联的规定在银联平台中发起查询并要求退款，如商户在规定时间内未回复或退款，银行会根据银联规定提出拒付以保障客户权益。

截至记者发稿时为止，该商户已退回有关款项。银行方面并未提供商户与支付平台推迟退款的原因。

新闻链接：

本月初开始陆续有市民反映，用工行借记卡在拉卡拉pos机上还款时，结果总是显示无法顺利交易。从5月13日“罢工”的工行借记卡拉卡拉还款问题持续了一个星期，由此影响的用户每天约15万人次。市场分析认为，近年来第三方支付迅猛生长，不断挤压银行支付市场份额，此次工行“封杀”拉卡拉显示出银行与第三方支付在支付市场的竞争已趋于白热化。

记者手记

银行、第三方支付平台与商户交易利益矛盾有待解决

近期有关银行与第三方支付终端之间的口水战与互掐越来越激烈。市场人士指出，类似刘先生的有关网上银行交易争议核心在于，银行、第三方支付终端与商户交易利益矛盾。因此，在出现交易不成功或客户付款问题时，三方之间即互相踢皮球。其中尤其以第三方支付平台与银行矛盾最大。目前，支付宝、财付通等第三方支付对跨行信用卡还款、缴费和支付等交易普遍实行免费模式。这对目前各家银行特别是国有大行的网点优势造成了极大冲击。

