山东青岛的王先生近期非常郁闷，在淘宝网进行网购的时候，使用交通银行信用卡淘宝快捷支付，结果被盗刷19998.72元。“被盗刷的钱将近两万元，但是却有零有整，交通银行方面声称他们虽然有工作不当的地方。如此看来，工作处理不当就是有错误啊！但是钱还是要由我来还。”王先生气愤地说。

王先生提供的交易明细

4月18日中午，王先生在淘宝网进行网购，在使用交通银行信用卡淘宝快捷支付的时候，按照流程，自动弹出一个“一分钱”体验的交通银行快捷支付的链接，随后王先生拍下后，显示账户异常。王先生随即连续拨打两次淘宝网集市消费者热线电话，均是提示电话转接后就没人接听了。

就在王先生着急的时候，一个电话打过来称是淘宝客服，告知王先生注册的这张银行卡账户异常，需要重新认证。由于当时做快捷支付的页面就没有关闭，王先生直接就在那个页面上重新做的认证。然而，过了几分钟的时间，王先生就收到了交通银行短信提示，称消费19998.72元。这时，王先生彻底傻眼。

在接到短信后，王先生打算直接联系交通银行，此时交通银行也给王先生打了电话，询问是否本人消费了这笔钱。王先生明确表明不是本人消费的，要求冻结这笔交易，并报警。交通银行冻结了王先生的账户。交通银行表示，被刷的钱去了支付宝那里。在王先生和警察联系完支付宝之后，又给交行打电话，“这个时候交行才说钱是去了中国移动手机支付平台。由于已经报警，根据流程银行方面需要5个工作日进行核实调查。”王先生表示。

4月22日，交行案件调查部致电王先生，告知被刷的钱需要他本人承担。当日湖南交行电子银行部也致电王先生，不过此通电话后王先生才明白一件事。关于金额到账，交行跟中移动执行的是“T+1”，也就是说当日晚上进行金额的核对，次日早上才进行结算。如此看来，王先生被刷的钱当日是可以被冻结的，然而交行并没有对这比交易进行冻结。

此外，王先生也把此事投诉到了青岛银监局，青岛银监局责成交通银行青岛分行协助处理此事。交通银行青岛分行给的答复是银行没有错误，但是有工作不当的地方。承认当时不应该和王先生说钱是去了支付宝。其他方面，银行都是按照流程走的。

记者留意到这样一个细节，王先生说自己的父亲身体不好，关于此次被盗刷近两万

元的事情，并没和父亲提起，所以希望尽量别在晚上在家的时候进行采访和联系。

王先生无奈地告诉中国经济网记者，通过协商，鉴于交行有处理不当的地方，本金有王先生本人承担，但是可以允许他分期还款，利息和滞纳金可以协商，交行称这样算是优惠的了。然而，让王先生不解的是，交行的客服人员在得知这笔被盗刷的交易完成之后，应该可以通过系统马上查到这笔钱的去向，为什么当时说钱去了支付宝？为什么没有及时和中国移动联系？

记者查看支付宝官网关于“快捷支付”的描述：“快捷支付是支付宝联合各大银行推出的全新最安全、轻松的支付方式。付款时无需登录网上银行，只需关联您的信用卡或者借记卡，每次付款时只需输入支付宝支付密码即可完成付款。”据记者了解，交通银行快捷支付方式的开通是需要支付一分钱，钱从银行卡中直接扣除。中国经济网记者此前致电交行客服，得到的反馈是这种一分钱的支付很有可能是钓鱼网站，要小心处理。

针对此事，中国经济网记者采访交通银行相关负责人，截至发稿，记者尚未收到回复。

不过，发生在交行的此类事件不只一次，本网4月19日报道的题为《开通网银当日被盗刷2万元 交行称客户配合盗贼》的文章，山东的陈先生也遭遇的此类事件。