

上海的胡女士日前使用拉卡拉向兴业银行信用卡还款4000元，经过三次交易后还款均没有成功，回家后发现借记卡被扣1.2万元。胡女士告诉记者，她多次致电拉卡拉客服，拉卡拉一会说兴业银行系统故障，一会又称还在查到底是哪里出错，就这样一直打太极。然而，兴业银行表示银行系统正常并没有在维护，就算维护，还款也是可到账的。

“交易不成功就可以扣款的机器是否太可怕了？这款到底去哪里了？是不是应该尽快打回我的借记卡？”胡女士质疑称，她再次致电拉卡拉客服，可得到的答复是，那边正在检查哪里出错，让胡女士耐心等待。

胡女士告诉中国经济网记者，以前还款，如果还款成功的话拉卡拉机器会出打印的单子，然而这次三次尝试交易后，拉卡拉机器并未出单子。5月14日，在闵行区古美西路的一家超市中，胡女士通过“拉卡拉”刷工行借记卡给兴业银行信用卡还款。然而，借记卡里的钱三次共计扣除1.2万元，兴业银行信用卡也没有还款成功。

胡女士告诉记者，拉卡拉始终在欺骗自己，拉卡拉给的回复是，目前银行那边入账有些问题，资金由银联进行清算肯定是安全的，至于多还金额的取现手续费客服部门会联系帮助解决，不会让客户承担。

然而，胡女士表示，拉卡拉上海分公司竟然说这不是他能处理的！“我还在一直等待拉卡拉的回复，究竟被扣的钱何时归还给我，我也不知道”，胡女士气愤地说。

胡女士的遭遇并非个案，也曾有媒体报道过类似事件，消费者用拉卡拉转账后，借记卡扣款成功，但接收卡没有接收到还款的信息。据中国银联客服表示，如果没有到账，用户可以提供当时刷的卡号和手机号，银联可以协助查询解决。有律师表示，无论这笔还款未成功的原因是什么，客户在银行产生的逾期滞纳金和利息，应该由“拉卡拉”负责。

中国经济网记者以消费者的身份致电拉卡拉客服，客服表示目前使用拉卡拉对兴业银行信用卡进行还款是没有问题的，而且还是免收手续费的。据记者了解，目前拉卡拉支持为28家的银行信用卡还款，兴业银行是实时到账。

记者随后又致电拉卡拉上海分公司，把上述事件介绍完毕后，表明需要进行采访。工作人员告诉记者，此类事件，统一由客服中心受理，工作人员会给予解决。

最后，记者联系到了拉卡拉品牌负责人，该负责人表示保证用户的资金安全以及相关利益是拉卡拉至高无上的责任，非常理解客户因还款信用卡未成功的心情。他们

这边一定会协调银行、银联，跟进每一个环节，促进事件的解决，保证客户的利益不受损失。

“拉卡拉作为第三方支付机构在为客户提供支付便利的同时，一定会保证用户的支付安全。目前工作人员正在进行对接，也请用户放心，用户在拉卡拉的平台上做交易，过程中发生任何问题，拉卡拉都会替用户去追踪，肯定一管到底。就这件事情而言，如果有因此导致的信用卡滞纳金、手续费等相关费用，一定不会让我们的用户承担，我们会去替用户与银行协商，用户的还款信用也一定不会受影响。”，该负责人告诉记者。

该负责人透露，最新反馈情况如下：经拉卡拉推动协调，兴业银行已承诺尽快给客户入账，并承担相应费用，同时兴业客服已联系了客户，客户已经认可。

据悉，拉卡拉支付有限公司是首批获得央行颁发《支付业务许可证》的第三方支付公司，与中国银联以及包括工、农、中、建、交五大行在内的50余家银行建立了战略合作伙伴关系，在全国超过300个城市投放了7.5万台自助终端，每月为数千万人提供信用卡还款、水电煤气缴费等公共缴费服务。