

亿佰商城关门大吉，众多已刷卡分期付款的消费者面临着“钱货两空”的困境(详见本报昨日A41版、A42版报道)。根据“亿佰购物申讨”QQ群昨日统计，目前群内成员已经接近400人，人均被骗的贷款金额在4556元。由于亿佰已经人去楼空，维权消费者近几日只能不停拨打付款银行的信用卡客服热线，希望能维护自身的权益。

记者昨日也采访了受影响的多家银行，却得到了迥异的处理意见，有银行表示愿意为客户全额退款或继续发货，也有银行依然坚持自身无责，仅表示愿意协助消费者向亿佰商城维权。

### 消费者大多没有购物凭证

随着亿佰倒闭的消息被不断传播，维权消费者的数量也迅速增加。仅以“亿佰购物申讨”QQ群为例，其在6月17日成立之初的成员仅有20人，昨日已暴增至399人，已统计的175人被骗贷款达79.75万元，人均涉及金额达4556元。

除了申报各自的贷款损失信息外，消费者也在群内探讨各种维权渠道，从拨打银行客服电话投诉、拨打110报警，到向银监会、消费者协会、工商局进行投诉，几乎每位维权消费者都尝试了多种维权方式，并随时在群内汇报各自沟通的进展。但在记者采访中，目前除了与银行沟通外，其他的维权渠道基本都没有更多进展。

“报警不予立案，向消费者协会投诉也遇到问题，主要是我们没有证据。”有消费者告诉记者，他向消协投诉后，对方说需要提供具体购买物品的凭证。“但是我和其他大多数人都是按照银行网站指引，进行电话订购的，没有任何的书面证据，而且现在银行这个月的信用卡对账单还没有下来，我连这笔消费支出都没有凭证。而且，就算有信用卡账单了，应该也只是记录我在哪个商户消费了多少钱，也不能证明我具体买了什么，是否收到货，这该怎么办？”从记者得到的一份信用卡对账单显示，其6月14日有一笔5680元的消费，项目为“POS分期”，商户名为“北京亿佰优尚信息北京”的字样，除此并没有更多信息。

此外，记者也了解到，有部分消费者曾有在亿佰购物的电子订单信息，但现在由于亿佰商城网站已关闭，消费者手中只有订单信息的截图，这些证据的有效性依然存在疑问。

### 银行处理态度呈两极分化

作为国内最大的信用卡分期购物平台，所有消费者在亿佰上都是刷信用卡分期支付

贷款，因此在诸多的维权渠道中，所有受害消费者首选的都是向银行寻求帮助。根据本报昨日报道，亿佰商城虽然与国内20多家银行均有合作，但业内目前统计有4家银行受影响最大，其中一家银行可能涉及的问题贷款近千万元，可估算的受害消费者数量超过千人。

昨日，记者再次联系了多家受影响的银行，得到了不同的处理意见。“我行已经停止与北京亿佰优尚信息技术有限公司(亿佰商城)电购邮购业务合作，目前正在积极为受到影响的我行持卡客户办理全额退款等相关事宜。”有银行向记者表示，此次事件中有近400名客户受影响，目前已联系到了其中90%左右的客户，但因为亿佰商城网站已经关闭，仍有20位客户因为信息不全而没有联系上。此外，还有银行透露，因为与亿佰合作较少，因此受害的客户也不多，“如果客户一定要退款，我们也会退，但如果客户不退则订单依然有效，我们会向客户提供同样的产品，但价格会更优惠一些。”

不过，相比上述银行的处理方案，此次事件中受影响最大的某国有银行则有另一番表态。“银行只是支付工具，这件事的性质是客户和亿佰商城的债务纠纷，不过，出于维护客户权益的目的，银行会协助消费者通过法律途径向亿佰商城追回自己的权益。”该行相关人士昨日向记者表示。

### 部分银行风控体系受质疑

根据本报昨日报道，亿佰商城去年就已发生巨额亏损，今年4月份开始就已经陆续有消费者投诉付款后始终没有收到货物。而昨日有银行信用卡中心负责人也再次向记者承认，其实早在去年底就已经发现了亿佰商城存在风险。“去年我们的采购团队就发现亿佰有些问题，为此我们还专门派人去了它在北京的公司做现场调查，随后我们就砍掉了和亿佰大部分的合作，而今年我们也是之前就知道它撑不下去了，因此也提早做了一些准备。”上述人士坦言，业内对于互相之间与亿佰的合作情况都有一定的了解，这些风险并非不能发现，但为什么有些银行迟迟没有动作，依然把绝大部分的信用卡分期购物业务交给亿佰，这可能与银行和亿佰之间的合作方式有关。“一些银行信用卡用户庞大，但自己的商城始终做不起来，反而都给亿佰，二者之间的利益关系很难说清楚。”

对于银行将责任推给亿佰商城的处理方法，也迅速引发了维权消费者的强烈反弹。“首先，我们是通过银行的广告和网站到亿佰购物的；其次，我们下订单后，银行要审查通过才能进行分期付款；再者，我们还没有确认收货，银行为什么把货款打给销售方？”来自湖北的消费者刘先生质疑，“银行审核分期付款，除了要看持卡人的信息外，还应审核购物平台的资质，很多人是在6月份还在购物并获得了银行的审批通过，银行是如何做风控的？尤其这个购物网站还是银行推荐的，引导客户在这个网站上购物，却不做任何的风险防控？”

