

市民郑先生昨日向深圳商报热线反映，他通过手机银行给信用卡还款，选择的本是实时到账服务，结果2万元汇款在9天时间里竟然下落不明，直到反复投诉才回到账户里。

据郑先生介绍，每月的28日是光大银行信用卡还款日。2012年12月28日，他通过“手机银行”方式从自己的平安银行账户向朋友朱小姐的光大信用卡账户汇款2万元整。然而，他选择的实时到账，直至下午也没有“到账”消息。

郑先生说，他给平安银行打电话，客服人员说钱确已汇出，并给他出示了银行流水。他又给光大银行打电话，客服人员却坚称，确实没有收到钱。“那我的2万元上哪儿去了？”接下来的9天时间里，郑先生不断与双方联系，寻找自己下落不明的汇款，但两家银行各持己见，“平安银行说是光大银行与负责中转的中国人民银行系统连接有问题，而光大银行则说与系统无关。双方互相踢皮球，态度很不好，钱的去向也没有人能说清着落。”

郑先生说，经过他日复一日的投诉，光大银行终于给出了折中的处理方法：同意信用卡持有人朱小姐的还款日从28日延迟到31日。郑先生先交2万元现金，待所转汇款有了着落并到账后，允许他免手续费“提现”取走多付的钱。

1月5日，郑先生的手机响起了“叮咚”的短信提示音，内容显示：他的2万元刚刚汇到了朱小姐的光大银行信用卡账户上。郑先生对记者说：“原本是实时到账，结果9天才知汇款所踪。手机银行摆的乌龙，难道要储户用还款诚信记录来买单吗？”