

“23时工资到账,23:30钱就被转走了,只剩下不足20元余额。”

近日,市民张女士拨打了《第1金融街》投诉热线。她在3月17日晚上准备买东西时,发现自己储蓄卡上的六千多元不翼而飞,由于全部存款都在这张卡上,目前张女士几乎身无分文,连每天吃饭都成了难题。

快报记者 杨连双 袁阳



### 转账失败,银行照收手续费 “潜规则”还是乱收费?

网银转账是很多人都熟悉的业务,跨行转账还需支付手续费,但如果因为某些原因导致转账失败了,那么手续费该不该收呢?近日,市民张先生就遇到了这样的问题,在得知转账失败后,银行告知手续费不退,这样的结果让张先生不能理解,随即向《金融帮办》咨询。

#### 转账失败但手续费照收

3月初,张先生给远在北京上大学的儿子汇学费和生活费,便通过某股份制银行的网上银行转账1万元,手续费为千分之五,被扣除50元手续费。“网银操作之后就没了,以为转账成功。几天后,儿子说钱还没到账,一查才发现汇款时写错了一个数字,钱又回到了我的卡中,但50元的手续费并未退还。”

随后张先生致电该行客服热线,工作人员给予的回复是,在网银转账失败时,如果是客户自己输入的对方信息错误,导致钱被退回来,手续费不退。

#### 已成为银行业“潜规则”

带着张先生的疑虑,现代快报记者咨询了多家银行。调查发现,“转账汇款失败,手续费不退”几乎已成业内“行规”。

同时,中国银行、建设银行、工商银行、光大银行客服也均表示,ATM机转账或网银转账,如是机器、系统出现问题而导致的失败,手续费可以退还,如自己填写确认对方信息有误,手续费不退。

谈及原因,银行人士认为,虽然客户汇款最后没成功,但已通过央行的系统平台发出指令并进行操作,因此无论转账成功与否,银行都要因为实际占用央行平台、实际进行过操作而收费。同时该人士称,虽然当时显示已转账,但银行并不能保证汇款成功。因为作为汇出方的银行,无法核实客户所填写的跨行接收方信息。“无论客户填的什么信息,都能汇出去,但对方银行在收到款后会核实信息,如果信息不对就会被退回来。”

#### 部分电子渠道可免费转账

既然银行对于转账汇款的收费有相关规定,那么客户在进行操作时就应当小心仔细,尽量避免错误发生。招行南京分行长江路支行杨经理告诉记者:“一般而言,导致转账失败主要有两个原因:一是收款账号或者收款人填写错误,二是收款账号的开户行信息不正确。只要注意这两点,转账就不会出现大问题。”

同时杨经理还建议客户:“现在很多银行针对手机银行都推出了转账免手续费的服务,如果客户有这方面的需求,可通过手机银行来实现,还能省下一笔手续费。”

现代快报记者 陈孔萍

## 淘宝购物

# “奶茶妹”全部生活费被莫名划走

### 支付平台快钱网、深圳商务通请给个说法

## 银行卡未曾离身,钱却莫名消失

出生于1994年的张女士今年刚满20岁,在一家奶茶店上班,从老家到江苏已经快3年。她告诉记者,每个月工资3000元左右,但每月日常花销也不少,存不了多少

钱,到3月12日卡上余额才6000余元。

3月17日晚,张女士上网准备买一个收纳箱,在付款阶段收到银行的短信通知,她持有的银行卡上余额已经不足20元。

明明刚发的工资,自己也没有来得及消费,储蓄卡也没有丢失过,余额怎么就不足20元了呢?由于这张卡上的钱是张女士的全部家当,张女士一时蒙了。

## 钱被快钱网和深圳商务通转走

情急之中,张女士拨打了110,并前往南京市白下区光华路派出所报案,联系了苏州办卡时的发卡银行。发卡银行告诉张女士,银行卡上的钱是被快钱网支付和深圳商务通转走了,这笔钱究竟去向哪里,什么人操作的,只有从快钱网和深圳

商务通那里能够追查到。“可是我从没听说过快钱网和深圳商务通,不知道他们在哪里,也不知道该怎么办。”

随后记者联系上了苏州这家为张女士办理储蓄卡的银行。该银行工作人员表示,这张卡在3月12日晚上,分别在上海、

深圳有两笔通过第三方支付发生的消费,其中通过上海快钱网支付的为5000元,深圳商务通发生的支付为1600元。

张女士在苏州办理的储蓄卡,人近期一直在南京,怎么会在3月12日晚上,同时在上海和深圳发生两笔消费呢?

## 疑似淘宝快捷支付遭遇钓鱼网站

在记者的追问下,张女士表示,自己曾有过两次网络购物经验,一次是100元左右买了两条裤子,一次是100元左右买了床单,购物付款时都有验证码发送到手机上,在网络上输入手机接收到的验证码后才付款成功。但这次卡上的钱被莫名转走,自己没有收到任何支付验证。

开卡银行工作人员表示,从银行的记录可以看到,卡主开通了捆绑淘宝网的快捷支付。

据记者了解,从2011年开始,快捷支付被盗案件就屡见不鲜。南京市公安部门一位从事网络案件侦查多年的干警表示,张女士的银行卡余额被转事件,很有可能属于快捷支付被盗,即在淘宝购物时遭遇了钓鱼网站。

“一般情况下,犯罪分子会开一个真实的网店,出售特别便宜的商品,然后在买家付款时,用虚假的支付页面混淆视

听,以此获取买家的银行卡密码及身份各项信息。”这位干警表示,获取买家银行卡信息及密码后,盗骗分子再利用代理服务器进行网络支付,在网上转一圈实现“网络洗钱”后套现。

那么,张女士是否如警察推测遭遇了支付盗窃?为此,记者试图联系张女士有两次网络购物经验的淘宝网,淘宝网官方客服电话一直处于机器接待的状态。而3月12日晚划走张女士5000元的支付机构上海快钱网,其客服热线4006110013也一直处于无人接听状态。截至记者发稿前,该案件仍没有进展,而张女士接下来的日子将会如何度过?

张女士的钱到底去哪儿了?快钱网到底是一家什么样的支付机构?淘宝购物真的不安全吗?南京公安干警是否能帮张女士追回全部的存款?本报将进行连续关注和报道。



**金融帮办**  
财富顾问  
理财咨询 专家一对一解答  
维权帮办  
金融投诉 记者全程追踪  
互动热线: 84783605 84783629  
互动QQ群: 164533052