

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

投诉吧

承诺“实时到账” 微众银行屡爽约

诉烦恼

投诉人：郦女士

微众银行原本承诺“实时到账”，我苦苦等了好几天，款项依然不见踪影。这给我的信用生活带来了极大的不便。

去调查

“一般来说，把钱放活期，看中的就是存取灵活，能够‘实时到账’。可没想到，这次拖了好几天都没能成功到账。”市民郦小姐告诉记者，10月20日起，她每天陆陆续续申请了几笔“活期+转出”业务，其中却有两笔始终无法到账。

记者从郦女士发来的交易记录截图中看到，10月20日她申请“活期+转出”的一笔5000元资金和10月22日申请“活期+转出”的一笔10000元资金，其状态均显示为“处理中”，其余的几笔申请，均已成功到账。

郦小姐说，一般来说，客户如果选择实时到账，都有比较急切的资金使用需求，如果到账时间被耽搁，就会影响自己的信用和生活。“别说是拖几天，情况紧急的时候，连一两个小时都等不起的。”

为此，郦女士曾3次拨打微众银行客服热线。不过，每次的结果都令她心寒。“客服称查不到原因，只是一味地告诉我，会有工作人员帮忙跟进。目前问题还在处理当中。”

郦女士表示，余额里没能转出的部分显示“被冻结”，而在交易记录中显示“在处理”，不过，系统却一直在顺延到账时间。“啥时候这两笔资金才能到账？我实在是等不及了！”

有结果

记者拨通了微众银行客服热线。一名工作人员在记录下情况后表示，一般来说，即时到账几乎是“秒操作”。也就是说，一般不会出现拖延数天无法到账的情况。客服工作人员解释称，客户每人每天有10000元的到账额度，如果超额会无法到账。不过，从郦女士的交易记录来看，并未超额。客服紧接着表示，可能由于系统维护或者其他原因，造成无法实时到账。

记者发稿前，郦女士终于收到了这两笔款项。不过，微众银行方面发来的短信却再一次令她“大跌眼镜”。“短信上写道，发起转账的由头是‘T+1’，可我始终申请的都是‘活期+转出’，这些都是有规则作为凭证的。”郦女士说，根据规则，如果选择“T+1”转账，会顺延一个工作日到账。不过，即便如此，也不应让她等好几天。

郦女士坦言，这次经历令她十分不满。“我想，如果不是因为记者介入，他们还会再继续拖下去！” 本报记者 徐驰