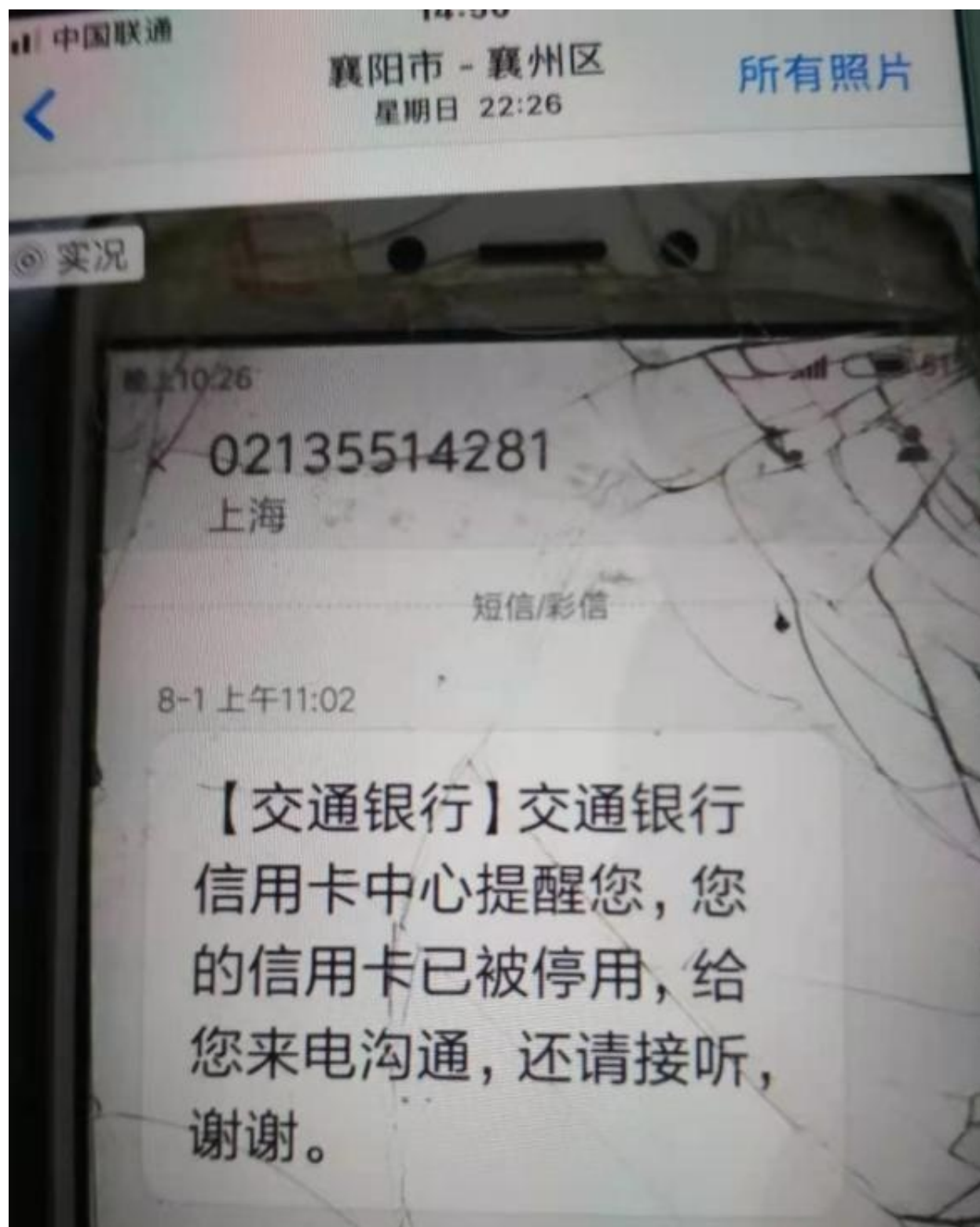


**【前情回顾】：**

今年6月，襄阳的张先生收到交通银行信用卡中心的还款提示信息。

因其中一笔790元划款账单存在异议，张先生多次联系交通银行官方客服却没能打通。当时张先生在浙江工作，为这笔争议划款，还专门到浙江嘉兴交通银行南湖支行打印了信用卡消费清单，发现这笔消费是在河南省三门峡市，而张先生确切表示自己没去过三门峡。他面对多次收到的交通银行上海、襄阳银行方面的催款信息和电话，束手无策。因为没有按时还款产生的滞纳金，由790元涨到1200多元，张先生坚持从没发生此笔消费而拒绝还款，交通银行信用卡中心停用了张先生这张信用卡。



张先生要求交通银行方面查清楚这笔790元的消费到底是怎样产生的？三个多月过去了，至今没有结果。为此张先生将此事反映到了湖北经济广播《金融服务热线》节目组，记者也对此事进行了调查追踪。

张先生反映交通银行客服人工服务很难打通，一直联系不上，记者也尝试打了多遍

，客服电话一直提示“此刻人工工作息繁忙，请到\*\*\*公众号来查询。为了了解张先生反映的情况，记者辗转联系上交通银行信用卡客服中心，并通过客服提供的交通银行信用卡投诉服务监督部门的电话，拨打过去，客服表示会详细记录，并有相关工作人员会联系记者就张先生问题进行回复。

在记者等待交通银行方面回复的同时，10月12日张先生接到了交通银行襄阳支行的电话，就沟通进度告诉记者：“今天接到交通银行襄阳支行的一个电话，通过查询，张先生这笔790元的是在襄阳襄州区潜江路消费的，张先生当即反问：这笔消费为什么通过明细单查询是在河南省三门峡市，现在又说在襄阳市襄州区？襄阳有潜江路吗？到底怎么回事呢？”张先生对此表示质疑，要求交通银行一定要查清楚。

10月16日，张先生再次通过微信告诉记者，在湖北经济广播《金融服务热线》节目的帮助沟通下，交通银行信用卡中心已经把790元的消费返还到了张先生提供的另外一张农业银行卡账户中，记者从张先生提供的明细单里看到，这笔返还的费用是以“小额双免风险赔付”呈现的，但是交通银行始终没有对这790元的消费异议做出任何解释。