

# 从未用优步打车却现5笔异常消费,更让人心塞的是,还无法及时解除账户绑定 优步,请给消费者一个交代!



9月24日,商报报道了一名优步司机恶意刷单的事件后,商报热线和微信后台接到有关优步的投诉和建议挺多的,其中瞿先生反映的情况,值得更多用户重视。

瞿先生的来电:“我老婆优步绑定了信用卡,9月24日出现了异常消费5笔,有3笔是0元,另有一笔是229.65元,还有一笔12.34元,因为优步是不需要消费密码直接扣款的,想提醒大家注意这个事情。”

记者 胡珊

## ●投诉

### 1小时内被交易5次

瞿先生的妻子陈女士的优步账户是通过支付宝跟一张广发信用卡绑定的。

“一开始,我们并没有注意到这个情况,是广发银行的客服人员给我们打了电话,说我老婆的信用出现了5笔异常交易,都是通过优步进行扣费,如果不是本人消费,请马上联系客服,挂失信用卡。”

陈女士当场就去查了信用卡的消费记录,消费记录上显示,9月24日17时~18时之间,她的信用卡交易了5次,前两笔显示为0元,中间一笔为229.65元,第四笔为12.34元,最后一笔为0元。两笔有金额的支出摘要备注为“Uber China”。但这段时间,她根本就没用过优步。

于是陈女士迅速挂失了信用卡,第二天她开始为自己这个行为感到庆幸,“9月25日,广发银行的客户再次跟我联系,说我的信用卡又发生了2笔异常消费,也是通过优步,其中的一笔竟然是机票业务,不过好在信用卡已经挂失,并没有造成损失。”

瞿先生说,信用卡挂失给他们生活带来了极大不便,“我老婆办的这张广发卡,是一张双币信用卡,是我们准备国庆期间带到国外去消费的,挂失后补办一张新卡已经来不及了,因此我们只好准备大量的现金带在身上。”

## 解绑须提供另一种绑定方式

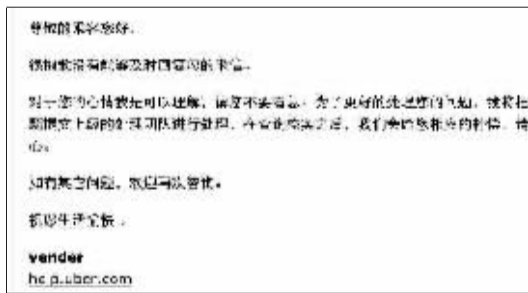
其实9月24日出现异常消费的情况后,他们就打算将优步账户和支付宝账户解绑,但在软件里找了半天,也没有找到解绑的方式,“优步的系统提示,要解绑一种支付方式,需要提供另一种支付方式绑定,这和没解绑有什么区别?”瞿先生质疑。

他们也跟广发银行联系了,希望通过广发银行解绑,但客服人员告诉他们,解绑只能在第三方软件(即优步或支付宝)上进行。

无奈之下,他们只好当晚跟优步联系,找了半天才知道,联系优步的客服居然只能发邮件。晚上8点左右,两人给优步客服发了一封邮件,要求退还无故扣除的费用,并注销和删除陈女士的个人账户。9月27日,优步的客服系统回了一份邮件称,将把问题提交上级的处理团队进行处理,在查询核实后,会给乘客相应的补偿。

详情查询	
摘要:	样德行消费分期手续费
交易日期:	2015-09-24
记账日期:	2015-09-24
币种:	人民币
支出:	12.34
摘要:	Uber China
交易日期:	2015-09-24
记账日期:	2015-09-24
币种:	人民币
支出:	229.65
摘要:	Uber China

陈女士信用卡中的2笔有支出的消费记录,摘要中备注为“Uber China”。



优步回复陈女士的邮件

## ●回应

### 扣费暂不能确定跟优步有关

9月28日,记者联系了优步宁波区市场经理殷先生。殷先生查询了陈女士的优步账户后称,陈女士的优步账户并没有任何行程记录,他咨询了相关付款和技术的同事,得知一定要有行程记录优步才会发起扣款,因此这笔钱到底是如何扣出去的,暂时并不能确定是优步的扣费系统问题。他们希望陈女士提供相关的支付宝或是信用卡的账户和付款信息,方便他们跟支付宝等第三方机构沟通核实,弄清原因。

而且第二天,陈女士的信用卡又出现了一笔与机票相关的业务,但优步在宁波并没有开通打“飞的”业务,这一点也让他们疑窦丛生,需要进一步调查。

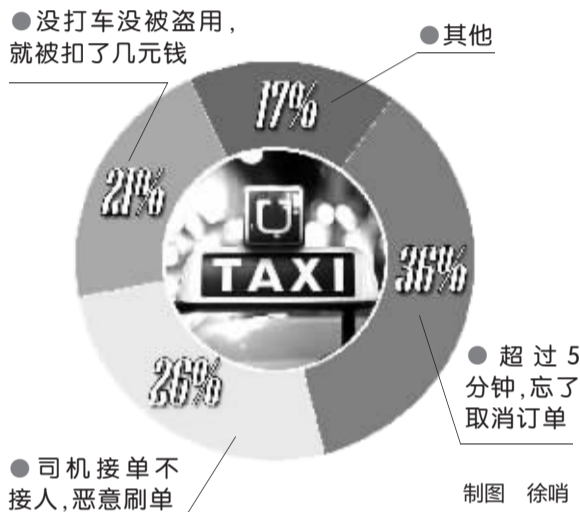
本报将持续关注。

## ■延伸阅读

### 有过类似遭遇的网友不少

记者随后在网上搜索了相关的信息,发现和陈女士有类似遭遇的网友还挺多的,大多数都不明白扣款到底是怎么发生的,也有网友认为,银行卡无故被扣款,跟相关的支付系统在付款时不需要验证用户的身份信息有关。

9月27日、28日记者在商报的微信平台“甬财通”上发起了一个关于优步支付系统的小调查,参加的网友共有195人,其中36%的网友称他们在使用优步时,发生过没上车但钱被扣的情况,其中被扣费的原因大致分为4种(如下图):



此外,有36%的网友表达了对优步账户安全性的担忧,近4成的网友表示可能会卸载优步。详细的调查情况,请加微信公众号“甬财通”(nbdysj)查看。

关于瞿先生提到的解绑不方便的问题,记者在同事的手机上试验了一下,在支付宝网页版的“账户设置——应用授权和代扣——代扣”这一界面的下面,记者找到优步的一个“解绑”按钮,但在点击“解绑”后,支付宝跳出来的提示是,“如需解约,请联系商户”,因此最后还是得回到“发邮件给优步”的解决办法上来。

发现因为解绑不方便,网上还有专门的教程,教用户怎么解绑优步和支付宝,有需要的用户可以一试。

## ■网友支招

### 如何解绑优步和支付宝

#### 1.一次性解绑优步和支付宝的范文

因为解绑优步,至少需要二次邮件回复确认是否真的要解绑,有网友觉得很烦,就设计了一篇一次性解绑的范文,如下:

收件人: support@uber.com  
标题: 申请删除 uber 账户  
uber 账户: XXXXXXXX

我非常明确地知道这是一项不可逆的操作。删除原因是XXXXXXXX。请直接删除我的 Uber 账户,包括我的所有信息、账户所享优惠以及支付方式等相关数据永久删除。无需让我二次确认是否删除,谢谢!

#### 2.联系支付宝单方面暂停代扣,但并非解约

支付宝 24 小时客服热线: 95188  
在线人工客服时间: 9:00~24:00

推荐使用在线人工客服(登录支付宝 PC 端网页,右边就会看到)方便些,打电话浪费时间和话费。

以在线人工客服为例。转接到人工客服后,直接说要暂停 Uber 代扣。一般情况下,客服会回复:支付宝无法解约 uber 代扣,需要发送邮件给 Uber 申请解约之类云云。此时,你要坚决表明,款是从支付宝扣除的,必须通过支付宝取消,而且 uber 很难联系,效率非常低。既然解决了,请转接负责投诉的客服,总之支付宝必须给我解决掉!

然后,客服就会给你转接到第二位客服,核实身份后,会帮你暂停 uber 代扣。再登录支付宝网页,依次进入账户设置——应用授权和代扣——代扣,你会发现 uber 消失了。但你在 Uber 的付款方式中依旧可以看到之前绑定的支付宝账户,不过已经无法正常扣款了。

当然,如果客服坚持要你联系 Uber,那可能地业务不熟悉,这时你就不要浪费时间了,直接关闭会话,重新进入在线人工客服,如果还是之前那人,只能说明你运气背。

信用卡、百度钱包同理,其实都可以解决,只是一般不提供通道,需要联系人工客服。  
以上内容来源于网络



更多精彩内容  
请关注后台宁波