

关于用户提现信息不规范导致提现失败自动退款的统一答复和解决办法

尊敬的用户
感谢您使用紫薇钱包

因前期市场波动导致充值/提现工作量骤然增加导致我们不得不临时增派大量人手加班处理，出现服务不尽如人意之处，敬请谅解。

造成提现延迟原因主要有两点：

1. 提现户名，帐号，银行等信息不完整，格式不对甚至错误。
2. 更有多达 600 余票用户提交提现申请但未提交银行账号信息导致提现无法进行。

据此，紫薇钱包已经在进行系统升级，测试稳定后近期将上线。

在过渡期紫薇钱包提供如下操作应对用户的关切：

- 1.在钱包里找到申请提现的订单号；
- 2.打开“无账户信息积压提款 EXCEL 文档”（该文档可在社区群内获取）
- 3.从文档中查询是否包含自己的提现订单号；
- 4.若有，则需要客户重新进入提现平台完整准确输入信息开始提现。
 - 4.1 准确完整提交提现信息后 3 工作日（节假日顺延）到账
 - 4.2 若超过 3 工作日未到账请联系咨询客服 QQ:1302515923
- 5.若无，意味着用户可能因为银行账户信息原因产生了退款；
- 6.用户可以选择：
 - 6.1 发送提单号，姓名，电话，银行名称至退款客服 QQ: 3389541706，客服收到信息后将进行后台查询并在当日 QQ 答复
 - 6.2 耐心等待紫薇钱包系统升级退款金额会自动进入各自账户，咨询客服 QQ: 1302515923 / 各社区群会及时通告。

感谢广大用户对紫薇钱包的信赖和支持。我们将一如既往不断升级技术，提升客户体验，共同营造和谐社区。

紫薇钱包
2018.01.19