

财联社1月5日讯（记者 高萍）作为已签约餐饮商户超40万、服务客户年交易总额超7000亿元的头部餐饮SaaS系统服务商，哗啦啦近日陷入“提现难”漩涡。市场中也频繁出现关于哗啦啦资金困难、商户资金被挪用等质疑声音，并引发部分商户对其的信任危机。

针对相关问题，哗啦啦方面在回复财联社记者采访函中进行了解释。据哗啦啦方面回复，哗啦啦确实存在资金困难，但与商户提现问题没有关系。提现延时的原因在于机房迁移和系统升级。2023年1月1日起，新系统的新交易已恢复正常，商户可以正常提现。此外，对于2023年1月1日前挤压的存量订单，哗啦啦方面承诺1月底前解决全部问题，并给出受影响商户补偿方案。

但是，商户有疑虑的是：延期资金何时能够到账，能否在1月底前解决？此次延期背后到底是什么原因？资金挪用质疑下商户的钱在哪？对此，哗啦啦也给出回应。

商户遭遇“提现难” 延期资金月底前能否到账？

单先生是宁波一家中小型餐厅的老板，他对财联社记者表示，通过哗啦啦系统收取的营业额原来是自动的T+1日到账，不需要手动提现，但是2022年12月2日开始到当月底的钱一直没有到账。而单先生透露，或在更早前已经发生延期到账的情况，单先生梳理账目的时候发现，2022年11月有1-2笔资金没有T+1日到账，而是延后了几天。

而与单先生有相似遭遇的商户不在少数。在黑猫投诉平台上，以“哗啦啦+提现”关键词进行搜索的信息有约50条。

“2022年12月29日哗啦啦宁波代理商给切换到新的支付系统，之后的钱可以正常T+1到账。”单先生表示，但是12月2日至12月月底的钱至今仍没有到账，金额有4万多元。“我现在唯一希望的就是延期到账的钱能够尽快到账，现在需要给员工发工资，需要给供应商交货款，商场还要交租金，我们需要现金流维持餐厅的经营运转。”单先生1月4日对财联社记者如是表示。

据单先生介绍，近日收到了哗啦啦宁波代理商提供的延期到账资金在1月底前解决的公告。根据公告，为弥补因系统问题导致提现延时到账给商户带来的影响，对延期到账的金额，哗啦啦将根据延迟到账金额，每日按0.03%给予补偿。但单先生质疑的是，该公告没有公司公章，延期到账资金月底前能否到账是其担忧的问题。

哗啦啦方面在采访函回复中，也向财联社记者提供了与上述内容一致的解决方案公告，不同的是该则公告显示盖有公司公章。哗啦啦方面在采访函回复中表示，在12月27号，哗啦啦已经正式在商户中心对受影响商户发出公告，承诺在1月份解决全

部问题，并给出了赔偿方案。具体公告如下：

1月4日，哗啦啦客服向财联社记者介绍，商户提现需要手动操作，但是可以与销售沟通设置自动提现。“2023年的新交易提现当天到账，晚上10点后提现次日到账”“部分2022年的还需要逐步到账”。

哗啦啦在采访函回复中表示，商户提现问题逐步解决。核心原因有两点，一是新系统顺利上线，这保障了新的提现不会出现问题；二是哗啦啦按照公告承诺的方案，正积极有序推进，这也是承诺在1月份解决全部提现问题的重要原因。

“提现难”的背后究竟是什么？

据官网，“哗啦啦”隶属于北京多来点信息技术有限公司，公司成立于2011年，注册资本2.13亿。目前，哗啦啦已签约餐饮商户超40万，其中连锁客户占比82%。哗啦啦所服务客户年交易总额超7000亿人民币，在2021年的行业大盘中，占比接近15%。

2022年12月30日，财联社记者曾就提现问题咨询哗啦啦官方客服，对方表示，“当前提现账户存在部分延迟问题”，“目前服务器升级中，人工处理较慢，无法查看到账时间”。

在采访函回复中，哗啦啦方面也表示：“确实存在提现延时的情况，原因在于机房迁移和系统升级。”

“1月1日起，新系统的新交易已恢复正常，商户可以正常提现。对于此前积压交易，仍需要人工梳理、核对。但如公告所说，1月份可以全部解决，并按照承诺补偿受影响商户。”哗啦啦在回复函中如是说。

有知情人士对财联社记者透露，“哗啦啦的机房之前进行迁移，有可能导致了部分信息丢失，中间加之封控以及后期疫情防控变化下人员的紧张，导致信息没有恢复完”。

哗啦啦方面肯定了上述知情人士对目前哗啦啦状况有一定了解，但称上述表述不是特别精准。哗啦啦介绍，2022年11月份，为满足公司业务快速增长的需求，哗啦啦按计划进行机房迁移和系统升级。由于原机房容量有限，无法进行扩容，公司只能对其进行下线处理，相关服务迁移和升级到新机房和阿里云。

“但由于负责基础运维的部分员工突然被确诊为新冠阳性，技术团队其他成员皆被判为密接，机房所在物业方按照防疫政策拒绝该司员工进入。同时，系统升级过程

中出现技术故障，造成数据紊乱，需要人工逐条对数据进行梳理、核对，确保数据链还原，人工工作量巨大。之后，恰逢防疫政策调整放开，大批员工陆续发烧，到岗率极速下降，人工工作积压严重，由此导致部分商户提款延迟现象。” 哗啦啦方面在回复函中如是说。

而市场对于系统升级等的说辞似乎并不买账。据了解，哗啦啦自身并不持有《支付业务许可证》，其金融服务能力的背后是“北京爱农驿站科技服务有限公司”（以下称“爱农驿站”）旗下的“智惠支付”。哗啦啦方面也表示，提现延期事件发生前，哗啦啦的主要支付服务商是爱农驿站，主推的是爱农驿站。

此前有市场质疑声音认为，系统升级只是对外口径，实际情况或是由于哗啦啦此前收购某项目缺少资金，后引入了某基金作为借款人借款收购，但由于该基金突然暴雷要求回购款项，最终导致哗啦啦出现资金缺口。“哗啦啦与爱农驿站存在关联关系。”一位商户也对财联社记者提出质疑，并质疑资金挪用问题。

哗啦啦方面在采访函回复中表示，相关市场消息为虚假消息。哗啦啦承认“哗啦啦确实存在资金困难”，但“与目前的商户提现问题不发生关系”。哗啦啦方面表示，9、10月份以来疫情愈演愈烈，各地管控严格，哗啦啦作为餐饮行业服务商，收益严重依赖于餐饮企业的发展状况，这也使得哗啦啦的资金链存在一定困难。与系统原因导致的提现问题叠加，致使市场中存在哗啦啦挪用商户资金的误解。“目前哗啦啦自身的资金困难已经逐步缓解。”哗啦啦方面说道。

商户的钱在哪？

虽然收到延期到账资金解决方案的公告，但单先生的担忧并未减退。令单先生担忧延期资金能否在1月底前如期到账的原因是，哗啦啦与爱农驿站为关联公司，市场存在商户资金或被挪用的质疑。那么商户的钱在哪？

在博通咨询金融行业首席分析师王蓬博看来，商户的钱是不会丢失的。哗啦啦是SaaS系统服务商，其部分职能是一个聚合支付服务商，需要把对账之类的工作提前做好传给第三方支付机构，第三方支付机构才能进行资金的划拨等。而跟哗啦啦合作的第三方支付机构，备付金实际都是放在央行的账户里。

王蓬博进而表示，在账户系统里，商户的钱一定是在第三方支付对应的储值账户里的，而且该账户受央行监管，即备付金集中存管。

哗啦啦在回复函中也表示，哗啦啦作为垂直服务于餐饮行业的SaaS系统服务商，为餐饮企业提供从收银、支付到会员营销管理、人事财务管理、供应链管理等数字化解决方案，聚合支付只是其服务体系中的部分功能。

“关于哗啦啦资金与商户资金之间的关系。”哗啦啦称，哗啦啦的资金是指哗啦啦自有资金，用于自身的经营管理，这与商户经营的收单资金没有任何关联，商户资金在第三方支付公司有独立账户，备付金接受央行监管。

据哗啦啦方面介绍，提现延期事件发生前，哗啦啦的主要支付服务商是爱农驿站，主推的是爱农驿站，此次提现延迟事件发生后，引入了多家第三方支付公司。哗啦啦称，哗啦啦和爱农驿站属于同一集团，但两家公司各自独立运营，也不在同一办公场所。在哗啦啦拓展客户过程中，需要使用支付的商户会在爱农驿站单独入网，商户的收单资金都会进入商户账户，所有商户的收单资金也都会在爱农驿站的备付金账户进行处理，哗啦啦无权处置。

《非银行支付机构客户备付金存管办法》显示，任何单位和个人不得挪用、占用、借用客户备付金，不得以客户备付金提供担保。

值得一提的是，公开信息显示，爱农驿站曾因违规行为多次受到处罚。诸如，2022年7月，中国人民银行营业管理部（北京）发布的处罚信息显示，北京爱农驿站科技服务有限公司因七项违法违规行为被警告，合计罚没716.28万元。违规行为包括，违规进行非同名资金划转；未按照规定履行客户身份识别义务；与不明身份的客户进行交易或者为客户开立匿名、假名账户等。

那么，谁来为该事件负责，谁又将为该事件买单？除了哗啦啦承诺对延期到账资金方给予补偿，一位支付行业内人士预计，该提现延期风波中相关方或将受到央行或者相关管理部门的处罚，对哗啦啦本身的声誉也会存在一定伤害。

哗啦啦称，目前哗啦啦自身的资金困难已经逐步缓解，资金问题缓解与餐饮行业逐步复苏、新一轮融资有序推进相关，与商户延期资金到账的推进无关。针对本次出现的提现问题，哗啦啦表示，绝不会有丝毫逃避。在新融资到位后，对机房、服务器、带宽及系统研发上的投入将迈向新台阶，将坚决杜绝此类问题再次发生。

本文源自财联社记者 高萍