

“一大早买菜时钱包被偷了，回了家直到第二天才发现，赶紧挂失。”市民郑女士近日遭遇扒手后，火急火燎地给自己的信用卡发卡行打电话，挂失的同时她不忘多问一句：“你们不是有失卡保障服务吗？就算挂失前有人盗刷了，银行是不是能赔？”

银行客服人员“只赔签名刷卡客户”的回答，令郑女士大吃一惊。由于郑女士的信用卡设置了交易密码，反倒跌出了银行“失卡保障”的服务范围。郑女士想不通，自己当初给信用卡设密码就是为了多一道“防线”，怎么反而不安全了？

密码卡被盗刷普遍不赔

记者采访了多家商业银行的信用卡客服热线后了解到，目前交行、招行、广发、光大、华夏等几家银行可提供失卡保障服务，信用卡失卡最高可赔5万元，保障时间最长可达挂失前120小时。

不过，并非所有的信用卡被盗刷，都能享受失卡保障赔偿。在招商银行的失卡保障服务条款中就明确规定，客户信用卡丢失或失窃后，以挂失时间为起算点，之前48小时内发生的被盗用损失，可向银行申请补偿。但需要注意的是招行仅“承担信用额度内不凭密码消费所产生的被盗刷损失”。

记者随即致电广发银行和光大银行，也得到了类似的答复。只有当客户的信用卡通过签名认证方式被盗刷后，才可享受银行的损失保障，而通过密码方式刷卡消费或者提取现金则不享受上述服务。此外，如果是信用卡网络交易和电话转账等交易出现问题同样不在保障之列。仅有交通银行的客服人员表示，该行可针对信用卡密码和签名两种认证客户同时提供保障，赔付最高金额达到3万元。但这一保障并非“免费蛋糕”，持卡人必须每季度支付12元服务费，一年48元。相当于持卡人额外花钱给自己的信用卡上了一份“保险”。

失卡保障只管部分损失

即便信用卡被盗刷的交易符合银行赔付要求，信用卡被盗刷后持卡人并不能获得全额赔付。据调查，目前国内大部分银行的信用卡失卡保障额度基本与该卡的信用额度成正比，大多在1万元至3万元之间。一旦被盗刷交易超过这一范围，持卡人还是要自掏腰包。

如招行规定，其失卡保障的额度最高不超过信用卡固定额度的上限，其中普卡每年最高损失保障额为1万元，金卡为1.5万元，只有对白金卡被冒用的损失，银行才全

部承担。广发银行的失卡保障额度相对较高，每卡最高保障金额是该卡的信用额度，不过自有存款部分不在保障范围之内。

专家观点

安全服务岂能双重标准？

一位银行业内人士表示，信用卡凭签名进行认证是国际惯例。他表示，通过签名确认的持卡人在消费时，商家有责任仔细比对签名，若不法分子盗刷卡片并模仿签名消费成功，责任就将转移到商家身上。而通过密码实现的盗刷交易，则很难界定是否是消费者自己泄露了密码。但很多持卡人对银行的说法并不认同。

市消协专家委员会律师邱宝昌则认为，消费者使用信用卡理应同时获得银行的安全保障服务，除了持卡人人为泄露密码导致卡被盗刷之外，其他如卡密码被不法分子用技术手段破解等情况都应该获得银行赔付，客户自行设置密码不应成为银行免责的理由。