

一些持卡人对于更换账单地址时银行客服“不厌其烦”的再三询问有诸多抱怨。实际上，这是银行为持卡人防范风险的重要举措。在持卡人进行开卡、修改资料和补卡等操作时，银行一定要确认操作者是持卡人本人，从而防范信用卡盗刷案件的发生。

除此之外，一些银行还特别设置了专业系统来防范风险。民生银行启动了两套专业系统来提升信用卡安全保障系数：贷前的欺诈监测系统和贷后的交易监控系统。欺诈检测系统采用关键字比对黑名单、人工排查欺诈疑点的方式筛查风险点，能够有效防范不法分子伪造信息、冒充他人申请信用卡。在贷后启动交易监控系统，实时监控可能出现风险的交易，工作人员7×24小时不间断地处理着来自系统的高风险交易提示，并对每一个异常交易进行风险预警和持卡人电话确认。经验丰富的工作人员对于诈骗类交易特征非常熟悉，当此类交易出现且无法联络到持卡人时，民生银行会采取暂时冻结措施，确保持卡人资金安全。

另外，民生银行信用卡专家提示，持卡人在收到银行短信提示或账单显示自己的卡片存在非本人的欺诈交易后，应立即致电发卡银行，并配合发卡银行提供相关材料，进行后续调查。一般来讲，盗刷有两种情况。如果是伪卡欺诈类盗刷，对于经调查确认非持卡人本人原因造成的资金损失原则上无需持卡人本人承担。如果是信用卡遗失引起的盗刷，持卡人应立即挂失，在挂失前发生的资金损失仍由持卡人承担，挂失后发生的资金损失由银行承担。目前，民生银行欺诈案件损失拦截比率超过85%，2012年即为银行及客户防范盗用损失3300余万元，风险控制能力处于业内前列。