

日前，上海何先生的招行和交行信用卡均被偷，然而，两银行对待此事的方式完全不同。在信用卡被偷并被刷后，招行主动致电询问是否本人交易，何先生这才发现信用卡被偷。报警后又拨打交行客服电话，在经过对本人信息核对后，正巧警察赶来需说明情况，何先生匆忙跟交行客服说需挂失然后就挂断电话。晚些时候获悉没有挂失成功，再次挂失。该卡当日被盗刷6笔，共计5650元。交行调查后表示虽然是小偷消费，但是费用还需何先生还。

“招行会主动致电我询问是否本人交易，正是招行的电话让我第一时间发现我的信用卡被盗；也是招行主动建议我挂失和报警，后来也是招行主动告诉我可以申请失卡保障服务；对于交行，我最大的不满是他们服务的缺失：一开始说等待调查结果，到后来说必须本人还款，期间也没有电话主动告之需要我还款。”何先生气愤地告诉中国经济网记者，因为这次被盗的是两个银行的信用卡，如此看来，两个银行的服务好坏和对信用卡管理的优劣一目了然。

招行的答复是登陆招行网站下载《失卡保障申请表》，加上本人身份证复印件和报案回执的原件，在失卡45天内寄到招行，做进一步处理，可以申请拒付，目前招行已经受理。交行的答复是挂失前的消费金额需要由本人承担，如果不及时还款，不仅对个人信用产生污点，还会有滞纳金和万分之五的利息。据悉，由于刷卡需要本人签字，何先生还申请查看签账单的签名，结果发现小偷在使用交行信用卡签名的是“王三”，并非何先生的名字。

40分钟被刷6次 交行“7×24小时全面监控”形同虚设

中国经济网记者登录交通银行官网，找寻安全用卡的介绍。在网站上“用卡指南客户服务”页面上，记者看到关于安全用卡的表述，“交通银行信用卡采用先进的交易监控系统，7×24小时全面监控您的用卡安全。对于一些可疑交易，我们会第一时间联系您，与您确认交易的真实性，令您用卡更安心。”

根据何先生提供的交易明细，可以清楚的看到，从3月13日20:01到20:42，在这40分钟的时间中，此信用卡共计刷卡6笔，其中，20:19刷卡1300元，20:23刷卡1400元，20:28刷卡2300元。

上述三笔交易时间相隔较短，而且还在两个便利店完成，这难道不算可疑的交易？此外，何先生认为被偷的信用卡并不是其本人消费，而且签名也不是本人，为何交行还让他本人还款？在第一次致电交行客服后，为何没有挂失成功？中国经济网记者就此联系交行信用卡中心相关负责人，截止记者发稿，交行方面并未回复。

何先生告诉中国经济网记者，目前，他已把钱还上，但是他准备把交易签单都要出来，然后起诉商户和交通银行，赔偿他的损失。何先生对中国经济网记者表示，“消费并非我本人操作，商户也未尽到检查签名和核实刷卡人身份的义务。交行作为信用卡发行和交易的收银方也带有责任，必要时我会起诉交行和收银单位”。

事件经过回顾

3月13日傍晚，何先生外出吃饭，中途接到招行客服电话询问信用卡是否为本人消费。这个时候何先生才发现钱包被盗，然后报警。突然想起钱包里还有交行信用卡，于是打交行客服电话进行挂失，经过5分钟的自助服务和等待后迎来了客服，对本人信息核对后，正好警察赶来。由于需要跟警察说明案件情况并且需要去派出所做笔录，何先生匆忙地说明自己需要挂失，就挂断了电话，然而当时电话那头的交行客服还在说明一些挂失条例和费用等。

3月13日晚间10点左右，何先生再次拨打交行电话询问是否挂失成功，结果交行说没有挂失，何先生当即又重新挂失。不过截止到当晚10点左右，该卡已被盗刷6笔，共计5650元，多在便利店完成刷卡。

3月25日，何先生第三次致电交行问此事件怎么处理，交行说银行相关部门会调查情况，并根据公安部门的调查结果进行处理。让何先生等到4月28日还款日的前几天，再致电交行询问具体怎么处理。

4月23日，交行答复是挂失前的消费金额需要何先生本人承担，如果不及时还款，不仅对个人信用产生污点，还会有滞纳金和万分之五的利息，并且利息是从3月13日消费日开始算起。交行解释称，这属于小偷欺诈，虽然是小偷消费的，但是费用还是需要何先生本人还。

4月28日，再次致电交行，得到的结果还是必须还钱。此外，何先生表示，交行只是自己部门调查，并未联系过警方，调查范围仅仅是消费信息。比如时间、金额、地址。

支招

为减少或避免误刷、盗刷的发生可能性，记者了解到，交行信用卡有“用卡无忧”服务，开通后可享受每一笔刷卡消费、取现交易的短信即时提醒，以便客户实时掌握您卡片的交易情况。收费标准是4元/卡/月，12元/卡/3个月一收。此外，还可以享受挂失前72小时的失卡保障服务，该保障能够赔偿持卡人因信用卡被盗刷而蒙受的资金损失。

招行为持卡人提供“失卡保障”服务，信用卡丢失或失窃后，在挂失前48小时内发生的被冒用损失，持卡人可向该行申请补偿。但是不包括凭密码进行的交易(如预借现金、电话转账等)和网络交易等类型。如挂失时已发生被冒用事件，须向公安机关报案，并在挂失日后的45日内填妥《招商银行信用卡失卡保障申请表》，连同报案回执原件、身份证复印件邮寄到指定地址。