

业内人士建议：信用卡最好设置消费密码，并与身份证件分开，持卡人要详细了解失卡保障服务

市民杨先生最近遇到了烦心事，在其个人三张信用卡同时被盗刷的情况下，所涉及款项究竟由谁来买单的问题，三家发卡银行却给出了不同的答案。

业内人士指出，有关信用卡被盗刷后的失卡保障服务，目前已在一部分国内商业银行中开展，但具体的实施细则却各有不同，持卡人须有所了解，降低持卡风险。

挂失三张卡遭遇三种说法

日前，市民杨先生发现钱包等物品被盗，急忙报警，并打电话对钱包内的三张信用卡进行挂失，却还是晚了一步。当天中午，三张信用卡均已被人刷卡消费，三张卡共计刷去26870元。此后，警方通过调取商场监控录像等手段，确认犯罪嫌疑人系利用模仿事主签名的方式进行盗刷消费，并立案调查。事后，杨先生在与三家发卡银行协调后续事宜时陷入了尴尬。

A银行表示，挂失前48小时发生的盗刷损失共计7000元将由发卡行承担，杨先生本人无需承担任何费用。不仅如此，该行还重新为其补办了新卡。相比之下，B银行的态度则要暧昧许多，他们认为信用卡被盗刷，持卡人肯定要承担主要责任，但9937元赔付比例如何认定还有待相关部门讨论确认。与此同时，C银行的说法更加干脆，一口认定杨先生必须自行承担盗刷的全部责任，即偿还盗刷全部费用9933元。

处理同样的情况，为什么会有截然不同的结果呢？对于三家发卡行的做法，杨先生在深感不解的同时，也提出了异议。他认为，在笔迹明显不同的情况下，犯罪嫌疑人仍然能凭签名成功消费，作为信用卡特约商户的商场以及银行都应负有责任。

失卡保障各银行不同

近日，记者与三家发卡银行取得了联系。A银行表示，该行对于信用卡持卡人有失卡保障，即持卡人在卡片丢失后，只要及时向银行挂失并履行简单手续，则挂失前48小时发生的盗刷损失将由发卡行承担，因此，杨先生本人在此事件中无需承担任何费用。

该银行工作人员告诉记者，所谓失卡保障，指持卡人在丢失信用卡后，只要及时向银行挂失并履行相关手续，在一定范围和时间内，无须承担卡片被盗用之后的损失。具体来说，持卡人一旦发现信用卡丢失，应立即向银行挂失，并查询卡是否被盗

用。如果已经被盗用，应立即向公安机关报案。在获取报案相关的证明后，持卡人应向银行索取《失卡保障受理表》，待填写完毕后，连同报案证明等相关资料一并回邮至银行指定地址。待银行查核属实后，方能享受失卡保障。这位工作人员提到，此类失卡保障服务目前已在一部分国内商业银行中开展，但各家银行的实施细则各有不同。

采访中，B银行工作人员告诉记者，该银行也有失卡保障服务，但前提是持卡人须开通每月4元的一项短信服务后方能享受。由于当事人杨先生没有开通此业务，所以，信用卡被盗刷后无法享受相关保障。C银行表态，目前，该行持卡人境外消费可以享受失卡保障服务，境内消费并不适用。鉴于此，B、C两银行均认为，在案件尚未侦破之前，盗刷所涉及的费用应由持卡人杨先生先行归还。

对于杨先生所提出的异议，B、C两家银行表示，在此事件中，当事人属于个人保管不慎，且未能在第一时间报挂失，因此，挂失前涉及盗刷的那几笔消费都要当事人本人承担。至于事件中信用卡特约用户的商场有否责任的问题，并非银行方面所辖，如果当事人有异议，可以对该商场提起法律诉讼。目前，此事仍在协商解决中。

信用卡被盗 赶紧报银行挂失

业内人士表示，对于信用卡被盗后该怎么办、失卡保障如何申请等问题，许多持卡人都还知之甚少。对此，相关人士提示，在申请信用卡失卡保障之前，应首先确定自己即将申办或者已经持有的信用卡是否在失卡保障的服务范畴内。除了适用条件之外，持卡人还应明确失卡保障的时间、保险额以及被盗刷后申请赔付的流程等。

目前，部分银行所提供的失卡保障服务仅仅针对信用卡的签名消费，验密消费如输入消费密码消费、ATM取现、转账等则不在保障之列。而具体保障金额也和信用卡的等级、消费额相关，大多数银行的保障额度在1万至2万元之间。此外，各家银行的保障期限也各不相同。据了解，除了极个别银行提供挂失前72小时的失卡保障外，绝大部分具有失卡保障服务的银行所提供的失卡保障时间大多为48小时。

如今，部分持卡人在使用信用卡消费时，都不喜欢使用密码，而选择签名消费。有业内人士提示，这种做法不利于用卡安全，毕竟部分收银人员，特别是商场、超市的收银人员在持卡人刷卡消费时的鉴别意识相对淡薄，这也给签名消费埋下了一定的风险。据此，业内人士建议持卡人在使用信用卡时，最好设置消费密码，信用卡宜和身份证件分开。如果信用卡被盗，要在第一时间报银行挂失，以减免不必要的损失。

