

据报道，上海的何先生最近丢失了招商银行（600036）和交通银行（601328）的信用卡，并遭遇小偷盗刷，让何先生不理解的是这两家银行的反应大不相同。

何先生：招行这边有一个失卡保障服务，就是说我不需要为这笔资金还款啦。然后交行这边是等调查结果来判断我是不是需 相关公司股票走势

招商银行交通银行太平洋工商银行中国银行要还款，然后我等了一个月，交通银行的答复是不管调查结果如何，你必须在截止日之前把欠的钱还上，不然肯定会影响信用记录的。

因为担心留下信用污点，何先生只好自己还上了交行信用卡被盗刷的钱，可对比两家银行迥异的做法，何先生决定采取法律手段维权。

何先生：一共是5700元，我已经还上啦，还上之后这笔损失我想是通过起诉商户和交通银行来弥补我的损失，因为商户和银行没有起到核实本人签名这个环节的作用。

对此，交行太平洋（601099）信用卡中心内部人士回应：

经理顾鹰：因为他是挂失前的盗刷嘛，挂失前的盗刷我们一般是由本人承担的。我们一般的流程不是针对何先生一个人的嘛。每家银行都必须按照央行的规定准时上报还款记录，那就会影响到他的记录，他现在把钱还掉也是对的。那么至于还掉以后，他认为有什么原因，都欢迎去走司法流程。

招行信用卡中心方面，截止记者发稿前还没有收到回复。但客服人员介绍，招行的“失卡完全保障”是有一定限额的。

招行客服：这个是“失卡万全保障”，它有一定的限额，这个不是说被盗刷多少就一定可以保障多少，比如说如果是金卡的话，每年最高人民币一万五，普卡每年最高人民币一万。

其他银行对信用卡丢失后的盗刷是如何处理的呢？记者了解到，没有密码的信用卡被盗刷，各家银行的政策不尽相同。四大行中，除了工商银行（601398）可以申请拒付，农行、中行、建行都需要用户自己承担盗刷损失，逾期不还款还会影响信用记录，不过农、中、建三家银行都建议用户报警，通过警方追索损失。华夏银行（600015）也要求用户先还款，但华夏会和公安机关合作，替用户向盗刷人或商户追偿。浦发银行（600000）执行的政策和招行相似，挂失前48小时内发生的无

密码交易可以向银行指定的保险公司申请赔付。

某位银行业内人士说，总体来看，大部分银行不赔付用户的盗刷损失。

郑先生：据我所知，大部分不赔付，不赔付的原因非常简单，就是说客户保管不善导致的这些问题。我个人的观点，都应该是由银行来承担的，因为这张卡是银行发的，整个这个使用制度也是银行去定的。既然我们的这种契约已经形成了，出现这种情况，就应该由银行来承担。

从用户角度来说，不少人也认为银行应该承担盗刷责任。

用户：客人能提供出有力的证据，证明这个卡不是他刷的，那银行就找到真正刷这个卡的人，再找那个人做赔付，前提是你不能让你的用户受到损失吧。不管从银行的实力来看，还是消费者的消费习惯来看，都是应该由银行来赔付的，因为本身银行作为一个大型金融机构，他们有足够的财力去实现升级信用卡安全的能力。

在信用卡的盗刷保障上，国内目前还没有和国际接轨，从消费环境来说，国外刷卡以签名为准，商户会认真核对签名，国内却往往形同虚设；从技术上来说，国外信用卡基本都是IC卡，这种卡难以被复制，具有唯一性。而国内目前是以磁条卡为主，这种卡可以被复制，无法保证安全，不过央行已经明确要求2015年前，我国用芯片卡取代磁条卡。而当下，交行太平洋信用卡中心内部人士建议，密码加签名的方式是最安全的。

经理顾鹰：在国内的话，我们都是呼吁，密码加签名是最好的方法，不设密码就等同于现钞送给人家。