

本以为信用卡不设密码更安全，结果与商家产生刷卡金额上的争执时，不设密码反而让消费者毫无安全感可言；本以为刷卡消费后，亲笔签名是消费者权益最终的“防火墙”，结果商家一句“你不签名没关系，我们事后补一份说明给银行就可以了”让人心惊。

信用卡刷卡消费，究竟是设密码安全，还是不设密码安全？

事件：消费金额不对拒签名 款仍被扣

蒋小姐(化名)告诉记者，她收到了某银行信用卡的优惠活动短信，在×渔铁板烧刷卡消费100元减50元的优惠活动，就拉着老公一起去吃自助餐。“点餐的时候我特意问了服务员，是不是满100元减50元，满200元再减100元。服务员表示活动是这样，于是我们分别点了一份自助餐，总共300多元。以为问过服务员，消费金额会直接减掉100元，所以结账的时候我就直接将没设密码的信用卡给了经理，结果等经理拿消费单过来给我签字的时候才发现原来最终只是减掉了50元。”

当时我表示消费金额不对，拒绝在刷卡账单上签字，并与经理发生争执，“一方面商家服务员传递的信息有误，另一方面我自己在最终刷卡买单之前没有再次确认消费金额。既然对刷卡金额有疑问，我就打算给信用卡中心打电话，看能否将这笔交易先冻结起来，结果信用卡中心客服人员表示，只要刷卡完成，交易完毕，费用就已经划过去，只能由商家提出退款，银行才能将钱退回来。”更让蒋小姐意外的是，尽管自己拒绝签字，商家却一副无所谓的态度：“你签不签名也没关系，我们事后补一份说明给银行就可以了。”

最终蒋小姐没有签字就离开了餐馆，可收到当月信用卡账单时相当无奈，“这笔消费尽管我没有签字，钱最终还是被银行划扣了。本以为不设密码刷卡消费，消费单上的个人签字是银行认证的最终防火墙，结果这个签名形同虚设，那我不设密码消费还安全吗？”

专家：

刷卡账单没有签名交易无效

对此，业内专家表示，事件本身是消费者和商家的关系，如果没有蒋小姐的签名，银行是不会承认交易的，即使是系统显示扣了钱，但没设密码的信用卡还是需要持卡人签名确认消费。

“这相当于是一份合约，蒋小姐对交易有争议应该找涉事银行进行交涉。”该行客服当场表示没有签名交易也生效是不对的，业内专家表示，按照一般程序，商家会定期将POS机刷卡账单交回银行，如果POS单上没有持卡人签名，可以推翻交易，如果商家模仿客户签名，持卡人甚至可以告商家欺诈。

“如果没有签名交易就生效，那相当于盗刷。”专家指出，“但是站在商家和银行的角度，消费者刷卡肯定是自愿的，那么这其中应该是消费者和商家之间的问题。”

质疑：银行很少会对签名进行核对

有业内人士告诉记者，他从业多年，很少听到银行对信用卡的POS单的签名进行核实的，就算是核实也是抽查，“核对签名工作量太大，比如说，某家银行广东地区有200多张信用卡，如果每个持卡人一周刷一次，那么一个月的POS单就非常可观了。而核对签名的工作只能人工来做。”

有业内人士指出，信用卡的POS单签名在国外使用很频繁，“此外，在国外，这方面监管力度很大，出了问题要商家承担责任，这也是他们比较重视信用卡的POS单签名的原因之一。”

但是不论是有密码还是没密码，该业内人士告诉记者，在小店或者不正规的地方尽量不要刷无密码的信用卡。在这种情况下，信用卡设有密码，安全性会更高。

律师：

银行未确认签名划款欠妥

广东环球经纬律师事务所律师何荣新表示，上述案例中，银行在没有确认消费者签名的情况下就直接将刷卡金额划扣给商家的做法欠妥。持卡人可以不承认这笔消费，向银行申请不还款。“持卡人没有签名却被划扣费用本身就是表示对该笔费用的不承认，消费者是可以起诉银行或者商户的。由于信用卡消费已经没设密码，所以签字的意义相当重要，是身份认证的重要依据。严谨的商家在消费者签字后甚至都需要比对消费者在账单上的签字和其银行卡背面的签字是否一致。”

记者了解到，有不少银行人士提出质疑：“如果不是持卡人主动自愿把卡交给商户进行刷卡消费，交易也不会完成，这更多的是持卡人和商户之间的纠纷。”对此，何荣新表示，监管部门早前也有相关规定，持卡人若在对账单上没有签名，则不能证明持卡人同意支付该笔费用，签名是最基本的认证。

提醒：

处理好事件再离开现场

广发银行信用卡客服人员告诉记者，一般出现没有签名就被划账的情况，理应第一时间给银行客服电话投诉。“如果消费金额在不确认的情况下已经被划扣，当时应立刻让商家撤销指令再重新刷卡，这样就可以避免出现被强制刷卡。”

当时客户在没有签名的情况下就离开容易发生签名被仿冒的情况，虽然仿冒是不允许的，但客户还是应处理好再离开。