

信用卡业务已经成为各大银行最为关注的焦点之一，银行对信用卡客户的争夺战也日益激烈。现代都市中一般人都习惯使用信用卡，口袋里装十多张信用卡的人也不在少数。记者近日走访深圳各大银行网点，采访部分信用卡消费者发现，信用卡仍然存在着不少问题，信用卡被盗刷的安全性赔付的便民性与收费的规范性仍让不少市民感到担心和困惑。消费者对信用卡盗刷问题和银行服务态度差的问题，依然如鲠在喉。

案例扫描

有密码和没密码，到底哪个更安全

案例一

消费者张女士近日发现所持的招商银行信用卡被恶意盗刷14000元，立即与招商银行客服联系。招行的信用卡部门在做了报案记录后，迅速按程序进行举证核实填报资料报总行审批，一个月后，张女士的信用卡盗刷事件得到妥善处理，银行免去了张女士对14000元的还款责任，而且在盗刷后半个月内就给张女士寄来了新的信用卡。张女士的信用卡没有设置密码，但这次盗刷事件却得到妥善迅速的处理。为此有人认为，信用卡一旦被盗刷，设密码持卡人负全责；没设密码的信用卡被盗刷，则银行可负责赔偿。真是这样吗？记者采访了招商银行信用卡部的相关负责人，看看专业人士给消费者的详尽解释。

案例解码

对于信用卡刷卡交易时是否需要输入密码，首先要区分境内和境外的交易。对于境外交易，信用卡必须凭签名消费。对于境内交易，根据国内持卡人的消费习惯，许多客户仍希望在刷卡消费时输入密码。因此国内许多银行发行的信用卡设置了交易密码功能以便客户选择，开通交易密码功能后，持卡人在境内银联线路刷卡交易时，须凭密码进行。如果持卡人给信用卡设置了凭密码消费，那么一旦遭遇盗刷则责任全部由持卡人自己承担，因为银行方面的解释是持卡人自己没有承担保管好卡片和密码不泄露的义务。但是如果持卡人没有给信用卡设置密码，那么一旦遭遇盗刷，则责任归属要看刷卡单据上的签名真实性，持卡人确认符合赔付条件后，可获得一定限度的金额补偿。

行家引路

招商银行信用卡部的张继洲认为，持信用卡凭签名或凭密码进行交易的方式都有一

定安全保障，持卡人可以根据自身习惯来自由选择交易方式。选择凭签名消费，若产生丢失信用卡后的盗用，目前多家银行都提供了信用卡失卡保障服务，可以赔付持卡人被盗刷的金额损失。张先生提醒消费者，遭遇盗刷后，持卡人需及时挂失并向警方报案，办理一系列手续，确认符合赔付条件后，方可获得一定限度的金额补偿。如果选择凭密码消费，则可降低卡片丢失后被不法分子盗刷的几率。对于信用卡安全来说也不失多一层保障。

遭遇克隆卡，银行赔付为何一再拖延

案例二

消费者李先生去年10月发现自己的中国银行信用卡被盗刷9000元，他当即与中国银行联系，要求中国银行及时冻结这张没有设置密码的信用卡。中国银行在做了笔录后，要求李先生立即向当地派出所报案。李先生于是又按银行的说法找到了派出所。派出所却告知这是银行方面的事，应该跟银联联系，于是小李又拨通了银联的电话，通过银联查到了盗刷发生在广东韶关一个珠宝店里。案件取证时发现李先生的信用卡是被复制并遭遇盗刷，盗刷者签的名字根本不是李先生的名字。确认是盗刷后，李先生按照银行的要求，填写了资料证明并寄给银行相关部门后，一直杳无音讯。

3个月过去了，李先生打电话向银行询问，中国银行的答复是，你要去告韶关的珠宝店，因为盗刷发生时签的不是你的名字。李先生一听就火了，明明是信用卡被盗刷，为什么银行不承担责任，却把责任推给韶关珠宝店呢？现在离盗刷事件过去整整5个月了，问题依然没有解决。几天前，银行方面又告知李先生，还要再等3个月。而到此时，李先生因为拒付这笔盗刷的费用，连本带利信用卡账户上已拖欠了银行1万多元，而这笔欠款将直接导致李先生的信用度降低，在购买房子汽车等大宗物件需要贷款时，李先生将被列入信用黑名单。李先生对中国银行一拖再拖的做法表示非常气愤。

案例解码

磁条卡极其容易遭复制，如果遇到被改造过的POS机器，或者被动了手脚的ATM机，轻易就能获得信用卡背面磁条上的卡号信息，很快就能克隆出一张磁条卡。在这种情况下，消费者除了使用签名+密码的“双保险”之外，就得寄希望于即将普及的金融IC卡了，由于存储介质是芯片，这种芯片卡的复制难度要比磁条卡大得多。而据此前中国人民银行发布的相关文件，银行业已规划了银行卡从磁条向芯片IC卡转换工程，2015年将全面发行纯IC芯片银行卡，从产品技术上提升银行卡防伪功能，用以减少信用卡被复制盗刷的发生。

行家引路

在国外，对于已经认定的盗刷金额，银行和保险公司都是全额赔付的。然而，国内银行的“失卡保障”对于损失的赔付是有最高限额的，通常在1万至5万元之间，如果你的信用卡授信额度较高，被人刷了10万元，银行最多也就能赔5万元。而且，持卡人必须先还款先报案，报案后必须经过银行确认是盗刷，才能获得赔偿。此外，专业人士提醒消费者，持卡人应对卡片及其信息密码承担妥善保管的义务。发生欺诈损失时，如持卡人能提供证明材料，证明已尽到相关义务的情况下，不需要承担经济损失。反之，由于持卡人怠于履行义务导致损失发生，或未及时向银行挂失等情况，应承担相应责任。

信用卡收费，是否不规范

案例三

王小姐用招商银行信用卡在去年9月30日消费了1万元，10月5日她收到的账单上“本期应还金额”为1万元，“最低还款额”为1000元。王小姐偿还了最低还款额1000元，但是在11月5日的对账单中显示这些天的循环利息超过了150元，即包含了1万元从消费日到还款日全程全额的利息。“刷卡消费了1万元，哪怕只欠银行1000元，也要按1万元以每日万分之五收取全额罚息，这个条款是不是霸王条款？”她质问，“我已经按银行要求缴了最低还款数，为什么还要被全额罚息？”