

春节前夕，本报报道了市民王先生的广发信用卡被离奇盗刷的事件，近日王先生又向笔者反映，虽然他一直在向广发银行投诉，但目前为止银行方面仍然没有给他一个明确的处理结果。

去年12月，广发信用卡用户王先生发现自己有一笔来路不明的刷卡交易，于是向广发银行投诉，工作人员先是说这笔交易的商户是北京的一家药店，后又回复说是浙江的一家家电经销商，而且是现场签单交易。于是，2012年从未曾踏足浙江的王先生不断要求银行方面解决此事，但是一直没有得到满意的答复。

据王先生说，广发银行客服人员曾在2月7日给他打过一次电话，声称为了用户的用卡方便，广发银行可以先把那笔324元的被盗刷款项返还给他。但是王先生担心以后还会出现这种情况，所以要求银行方面先给个说法然后再返款，客服人员答复说银行目前正在处理中，然后就没有下文。

2月20日，王先生又一次拨打了广发银行客服热线，客服人员告诉他说此事银行方面一直在处理中，还没有明确的处理结果，让他继续耐心等待；此外客服人员还建议他可以先把卡片挂失，以防再有类似事件发生。可是当王先生询问银行有没有把那笔被盗刷的款项返还给他的时候，没想到客服人员矢口否认，称广发银行从来没有在调查清楚之前就先返款给用户的规定，也不会这么做。这让王先生很费解：“真是奇了怪了，难道2月7日的那通电话是冒名顶替的好心人打来的？但如果是这样的话，对方又是怎么知道我的广发卡被盗刷了呢？”