

信用卡盗刷问题在国内日趋常见，在国外更是由来已久。国外的信用卡盗刷案件，呈现怎样的发展趋势？国外的持卡人、银行、法规，又有哪些应对盗刷的先进经验？“聚焦信用卡盗刷”系列最后一期，我们邀请本报驻英国、美国、德国记者，结合采访与自身经历，带我们一探究竟。

英国：研发生物技术，识别消费行为

英国反金融诈骗行动小组新闻官露西·内格林告诉记者，2015年英国境内发生的金融诈骗行为共造成了7.55亿英镑的损失，较前一年增长了26%。其中，借记卡、信用卡被盗刷或信息泄露造成的金融损失为5.67亿英镑，较前一年增长了18%。内格林表示，这些不断增长的数据，表明英国面临着打击金融诈骗行为的严峻压力。尤其是日趋复杂的网络攻击、木马植入、数据窃密等行为，让金融诈骗变得更难防范和打击。

据英国反金融诈骗行动小组的调查，2015年，英国的金融诈骗行为主要有以下几种类型。第一种是伪装成银行、警察、政府公共部门，拨打电话或发送短信、邮件，套取用户的银行卡或信用卡信息。其借口，通常包括缴纳某笔紧急支出、退还某笔费用、账户升级等。同国内银行卡“在线上或线下消费都可以设置密码验证”不同，在英国用信用卡，一般是直接刷卡消费或签名消费。如果是通过网络或电话，使用信用卡或借记卡消费，仍没有密码设置，一般只需要提供卡号和卡背面印制的3位数字即可。所以，如果个人卡号以及背面3位数字泄露，就很容易被他人窃用。

记者刚来英国时，就被朋友多次提醒，一定不可轻易把银行卡号码和背面的3位数字告诉其他人。平日里，记者也多次收到要求缴费的电话，有的来自正规的大企业，如电力公司；有的则不能确认其身份的真实性，这种情况，应该拒绝电话缴费，登录官方网站缴纳更为保险。

第二种常见的诈骗类型，则是窃取、复制银行卡信息，下手时机往往是持卡人在ATM机或POS机操作，或刷卡购物等时候。

第三种常见的诈骗类型，则是日益增多的网络攻击和窃取，作案往往通过带木马的链接、虚假的网站等。

面对层出不穷的金融诈骗花招，英国银行以及相关监管部门致力研究和采纳更新、更好的防备措施。据介绍，2015年英国银行采取的安全系统，阻止了约70%的诈骗行径。其中一些措施包括：研发新的安全工具，尤其是生物识别技术、消费行为识别技术等，某一账户近期交易行为与平常有较大差异，就会及时联系客户进行确认

；加强与政府部门、金融监管机构等相关单位的合作，合力打击金融诈骗行为，并确保信息和数据的及时沟通；采用各种方式，提醒广大用户注意培养账户安全意识，防范金融诈骗。

英国反金融诈骗行动小组信用卡犯罪调查组高级调查员托尼·布莱克呼吁：“用户保持警惕是非常重要的。如果你收到一个电话、短信或邮件，询问你的个人信息，请不要轻易回复，必须确保对方值得信任，譬如你可以通过官方进行核实；否则，最好不理。”

此外，英国各大银行的官方网站上，均有提醒持卡人安全使用银行卡、信用卡的信息，包括：与账户有关的个人信息不得向任何人透露；网购时一定要留意网站是否安全；定期检查银行对账单，对自己的消费情况心中有数，发现任何可疑迹象，及时通知银行；平时刷卡后的收据、账单及发票，需妥善保管。

目前，英国各大银行均开通了24小时客服电话。发现信用卡被盗刷后，只要打电话告知银行，账户就会被封闭，工作人员会进行核查，并寄送新卡。

美国：抽查顾客身份，盗刷成本很高

美国各大银行都有不同的预防措施，防止信用卡被大笔、连续盗刷。以记者使用的美国银行信用卡为例，如果银行系统检测到信用卡出现异常消费，会发短信息提示，并暂时冻结信用卡。记者每次到外地出差，用信用卡消费两次，就会被暂时冻结，银行通过手机短信发来最近的消费记录，持卡人确认无误后，银行才解除冻结。

对信用卡使用，在美国也有严格的规定，不允许使用他人信用卡消费，即使一家人也不允许。商家会不定期检查消费者的身份证件，一旦发现持卡人身份同信用卡上显示的不一致，会拒绝接受卡片。

而如果持卡人向银行报告信用卡被盗刷，银行会及时冻结卡片，并给持卡人寄送新卡，持卡人无需承担损失。同时，银行会要求持卡人报警，通过核对签名等查明真相。多数银行购买了信用卡保险，对持卡人的赔付最终由保险公司承担，所以银行没有理由不保护持卡人的权益。

如果持卡人对消费有异议，打电话给银行，银行也信任顾客，那就会先将争议的金额返还给持卡人，然后再同商家沟通。当然，如果最后确定是持卡人的过错，持卡人就要全额缴纳消费金额，甚至还要付利息。

在美国，盗刷他人信用卡，是严重的犯罪行为，各州规定的惩罚措施不尽相同，但一般都较为严厉。记者所在的弗吉尼亚州，其法律规定，盗刷他人信用卡最高可判

罚金1万美元，20年监禁。在严厉的惩罚措施面前，盗刷他人信用卡的成本是非常高的，一般人不敢轻易以身试法。

如果出现持卡人隐瞒自身消费、恶意欺骗银行的行为，持卡人不仅要赔偿、承担法律责任，其行为还会被记入信用系统。一旦有不良信用记录，申请信用卡、购买保险等方方面面，都要受到影响，可以说是寸步难行。

德国：保险机制健全，损失有人埋单

德国的信用卡，一直坚持“便利持卡人”的原则。除了在少量公交售票机器上需要输入PIN码，大部分柜台消费都是签字即可消费。在某些停车场缴费机上，插卡后甚至不需要任何验证就直接扣款。

尽管在德国使用信用卡无需密码，收银员也很少会认真核对签名，但贼们对此并不“感冒”。钱包被偷丢了现金，但信用卡完好无损的事例，比比皆是，记者就曾亲身经历。德国警方曾向记者解释说，无论是在机器还是在商场操作，附近大多安装有摄像头，一定会留下消费时间与地点这样的追踪痕迹，所以贼们不会“冒此大险”。

高便利总会伴随着高风险，尽管贼们不敢在公共场所盗刷信用卡，但网络黑客却可以躲在屏幕后面犯罪。由于德国的信用卡大多没有普及短信消费提醒这类服务，因此从理论上来说，只要知道了持卡人的姓名、卡号、卡背后的3位安全码及有效期，就可以在网上海任意消费。这对网络黑客来说，并不困难。

记者在德国的一年半时间里，就因为这类网络盗刷，被迫更换过3张信用卡。损失最惨重的一次，被盗刷了上千欧元，一天之内出现了在上海、迪拜、巴黎等多地大额消费的情况，最终由于银行起疑，停卡并通知记者，记者才得知卡被盗刷。

不过，被盗刷的持卡人不必过于慌张。持卡人联系信用卡客服或直接去银行柜台申诉，银行就会让持卡人当面或书面解释盗刷期间实际使用信用卡的情况，有时还会再进行初步的核实。确认是黑客伪造消费记录后，银行便会让持卡人填写补偿申诉表，寄回给申诉受理中心，一般都能在下一个结算日时消除盗刷款项。就记者的经验看，从银行受理申诉到消除盗刷欠款，一般不超过3周时间，也不会出现银行和持卡人之间僵持、争执的情况。只要能证明不是因遗失卡片等个人过失造成的盗刷，持卡人都会申诉成功。

持卡人和银行之所以能够如此从容，与完善的信用卡保险机制有关。德国储蓄银行工作人员介绍，银行每年会在信用卡保险上做巨大投入。投了“全险”，银行就可以向保险公司索赔，即盗刷款项最终由保险公司埋单。而保险公司会进一步让自己

的调查团队调查，并联络警方。此外，德国有可以支付起诉律师费、出警调查费的“律师险”，每月费用大概在几十欧元，大多数人都会购买。持卡人一般会跟银行协作，报警、走法律程序，将真凶绳之以法。

尽管如此，德国警方告诉记者，大部分作案黑客都是国际罪犯跨国远程操作，往往很难追踪。这或许是大多数德国人不喜欢信用卡的一个原因。

信用卡在线免费办理

快速办卡通道：中信白条联名卡

快速办卡通道：中信Uber联名卡乘客卡

热门文章：

信用卡的这四个“不要”有卡一族要知道！什么时候可申请提额？盘点各行申请固定额度提升的时间揭秘：如何申请到10万+额度的信用卡？银行打来回访电话，怎么回答能保证下卡？史上最全：各大银行信用卡积分有效期是多久？

关注微信公众号融360卡达人（微信号：rong360card），每日提供信用卡知识、提额技巧、用卡攻略，让你火速晋升信用卡达人！