

自己未曾花销，却莫名接到消费通知

不还钱信用不良 还钱憋屈

如今，许多人都办了信用卡，消费时拿它一刷，着实方便。同时，信用卡被盗刷的案例，也屡见不鲜。持卡人求助无门、替贼埋单，更是常事儿。请看两位受害者的经历。

遭遇盗刷

还身背不良信用记录

“信用卡被盗刷，我都想认倒霉，自己掏钱填上，可银行还不让。不良信用记录一直跟着我，买房子都贷不了款。为解决这事儿，我被折腾了3年。”在北京工作的彭兰兰（化名）说道。

事情要追溯到2012年初。当时，彭兰兰回了趟老家，在某知名银行牡丹江分行申请了一张信用卡。“在大厅里被推荐了这张卡，说在国际上都能用，于是就办了。”

后来，有朋友把一笔钱还到了彭兰兰的这张卡上。“信用卡没法提取现金，我在生活上的大小开支就经常用这张卡。”彭兰兰说。

2013年1月的一天，彭兰兰在手机上收到4笔消费通知：“总共花了1000块钱左右。信息是英文的，可我那阵子根本没出国。”

毫无头绪的彭兰兰拨打了信用卡热线。银行鉴于卡内还有余额，进行了冻结处理，并要求她提交身份证、护照等材料，及一份情况说明，寄到开通此卡的牡丹江分行。彭兰兰照办。

当年3月，银行打来电话，告知彭兰兰“处理好了”，并建议更换信用卡，避免遗留不安全因素。彭兰兰也同意了。

彭兰兰以为，“处理好了”是指追回了盗刷款。实际上，银行的意思，仅仅是指同意受理换卡事宜，并将原卡的余额转移至新卡。因为余额有上万元，盗刷金额对账面的影响并不明显，彭兰兰当时没有意识到，为盗刷埋单的其实是她自己。

更大的麻烦还在后头。

2013年5月底，换了新卡的彭兰兰再次接到不明消费通知。“这次是5笔境外消费

，总共有1300多块钱。”她又拨打了信用卡热线，银行对卡进行了冻结，并建议报警。

警方说金额太小，无法立案，还是应该找银行处理。彭兰兰又致电银行，银行又让她出具身份证、护照、情况说明等材料。

但这次寄出材料后，却石沉大海。彭兰兰不时致电牡丹江分行，询问处理进展，银行却一再让她耐心等待。

就在彭兰兰等待的过程中，不良信用记录产生了。彭兰兰一度想“认栽”，自掏腰包把窟窿补上，请银行解冻信用卡，并把信用赎回来。但银行表示，已经走了争议消费的程序，不能说解冻就解冻，必须等银行处理。

银行要求警方出证明

警方要求银行出证据

上千元被盗刷，更多的钱“冻”在卡里不能用，最麻烦的还是信用被“拉黑”。彭兰兰所在的公司要上百名员工申办另一家银行的信用卡，只有她信用不良。“卡办不下来就算了，关键是不知道同事们怎么看我，精神上太受折磨了。”

申请房贷，更成为不可能。“本来交首付就行，现在只能凑齐全款。在北京买房，一半的钱要找人借，你说有多难？”

彭兰兰这一等，就等了将近3年。“期间也想回牡丹江解决，可我放长假的时候他们也休息。家人年纪大，跑不动，也不懂。”在北京工作很忙的彭兰兰，唯一的办法就是打电话，但每次得到的回复都是“请等待处理”。

今年春天，彭兰兰再次拿起电话。牡丹江分行终于提供了一点调查进展：消费疑似发生在美国某手机品牌的网站上，至于谁刷的，还得公安查。彭兰兰走进了派出所。民警表示，金额不足以立案，但可以让银行给流水单盖章，按治安案件处理，不保证能侦办出结果。卡被盗刷的证据，要银行提供。

彭兰兰又致电牡丹江分行，被告知必须让警方提供盗刷的证明，才可以盖章。再问警方，警方说钱款去向和记录都在银行，必须由银行出证据。反过来再问银行，牡丹江分行又要求她到深圳的信用卡部去解决。

“就像进了死胡同，找不到出路。”彭兰兰决定找律师。银行闻讯，答应消除不良信用记录，但条件是彭兰兰必须签字认账，且不得再打官司。直到这时，彭兰兰才

明白，第一次盗刷原来是自己埋单的。

“3年了，快崩溃了，耗不起了。”彭兰兰签了字，吞下了委屈，“已经停用了这家银行的所有业务，不想再跟他们扯上关系了。”

报案晚了

就得承担全部损失

另一位在北京工作的陈女士，也遭遇了信用卡盗刷。“银行、警察都让提供材料，证明被盗刷。问题是这些证据都不完美，我怎么证明，可能都免不了担责。”她说

。

今年1月的一个深夜，陈女士被短信吵醒。“迷迷糊糊地看了一眼，是信用卡消费通知。我以为是伪基站冒充银行诈骗，就没理。”第二天白天，陈女士忙于工作，也没顾上琢磨短信。

短信发来48小时之后，开卡的中国民生银行打来电话，陈女士这才发觉不对劲。

“因为又发生了消费，而且是在国外的同一地点、同样是整数，所以银行怀疑有问题，中断了交易，打电话给我。这个得谢谢银行，没让第二次盗刷得逞。”

然而，第一次盗刷却已经成为事实了。“一笔是1000加拿大元，一笔是2000加拿大元，加起来约合人民币1.5万块钱。”陈女士准备了护照等材料，提交给银行。材料显示，陈女士最近一次出国，是在2013年去了欧洲。

其后，银行表示，因为陈女士的反应时间超过了48小时，所以损失只能由她全部承担。“我觉得，银行可以辨认签名嘛，那就能证明不是我签的。可银行说，只要设置过密码，在国外消费时，银行一律不把签名作为参考。”

陈女士不想为盗刷埋单。银行说，如果这样，很快就会产生不良信用记录。3月份，陈女士在付钱之后，转而求助公安部门，希望挽回损失。

“到了派出所，警察批评我没立刻报案，不然就能开一份被盗刷证明。”陈女士说

。

对于挽回损失，陈女士现在基本不抱希望。“警察说了，要追回钱，得满足三个条件：一是能破获犯罪团伙；二是有相关记录，证明被盗刷的人里有你；三是这个团伙还有余钱，能退给你。”

面对受害者询问

银行一问三不知

为求证陈女士的线索，记者拨打了中国民生银行信用卡中心北京营销中心的电话，接线员表示“查不到”。当被问及“类似情况下银行与客户如何担责”，接线员先说“不知道”，随后为避免追问，挂断了电话。再次呼叫时，则无人接听。

此后，陈女士自己又拨通了民生银行信用卡客服热线。接线员强调，民生银行的后台法务部门已经给出过处理意见，即“透过本人交易，无明显欺诈特征，时间和地点上无法排除同一卡片交易的可能”。这个调查结果3月份就出来了，陈女士也还款了，此事就算完结了。

陈女士询问：“无明显欺诈交易的结论是怎样得出的？”接线员建议陈女士“联系一下当地的信用卡中心，来核实调查过程”。陈女士联系了信用卡中心，接线员强调：“我们这边只是提交资料的。”银行的调查过程他们并不知情，并建议陈女士回去找热线询问，“具体的流程都是总部那边确认的”。

陈女士再次联系热线，询问“通过什么途径可以了解调查经过”，接线员表示“超出服务范围，没办法回答”。当被问及“如何防范再次被盗刷”，接线员提供了“保护好相关资料”“按信用卡合约规定正常使用卡片”等建议。

陈女士还从网上自学了防止信用卡被盗刷的知识，并发到朋友圈分享给身边人。“首先，磁条的卡不安全，很容易被人复制，最好换成芯片的。”陈女士说，她被盗刷的信用卡恰恰就是磁条的，“办卡的时候，额度也不是越大越好。我后来在别的行办卡，能申请6万元的额度，但我只申请2000元。还有就是，不出国的时候，把境外消费的上限调到最低，真需要出国时，再调上来。”

被盗刷了近1.5万元，陈女士还是心有不甘。她咨询了律师朋友，“律师也说，我反应得迟了，多少要承担一些责任。不过，就算判我承担一半，也比现在都由我出要好得多。我想我会通过法律程序维权的。”