

“你的信用卡消费3980元”

这事得从11月27日说起。

当天，家住南岸区的王先生在玩妻子手机时发现，手机上有一条来自银行的未读短信。短信显示：11月19日，妻子的信用卡消费了3980元。

不过妻子刘女士一头雾水：自己又没有使用信用卡消费。刘女士根据扣款时间一天一天往前推，终于想起，在扣款的前几天，自己接到了一个推销电话。

当天早上，刘女士还在睡觉，突然接到一个北京打来的电话，话筒中，一个操普通话的女生说，最近公司做活动，正在销售抗战纪念品，具有收藏意义，到一定时间可以增值，价值3980元。

“当时我就说不买，但是女的一直给我推销。”刘女士说，最后对方提议，公司可以先寄一套产品给她看看，不一定要购买。“我想这可以考虑，于是就说要得嘛。”但没想到的是，过了几天，就接到了银行的信用卡扣款短信。

银行承诺追回款项

搞清楚缘由后，夫妻俩来到银行。工作人员得知他们的来意后，查了一下，告诉王先生，这事由银行信用卡中心负责，他们愿意帮其联系银行的信用卡中心。

“当时信用卡中心那边就说，在5天之内帮我们追回钱款。”王先生称，自己随后又在家等了5天，这时，刘女士就不断接到“0108105***7”的座机号打来的电话。工作人员请求不要退纪念币和纪念章，不然自己的工作都保不住。但是到了本月2号，王先生依然没有收到退款短信。

钱怎么被转走的？

记者在电话中询问该公司客服人员，刘女士既没有输入银行卡账号和密码，也没有点击网络链接或回复任何短信，怎么钱就被扣了呢？

“这是“无密扣款”，银行会核实通话录音，审核通过，可以直接扣款。”该网络技术有限公司客服工作人员表示，他们公司与银行有合作，推销人员在向客户推销产品的过程中，全程都有通话记录，银行会核实录音，审核通过后直接从客户账上扣钱，他们公司就可以直接发货，目前刘女士购买的产品已经送到重庆某网点。

难道仅仅是电话中的两个字，对方就能直接扣费？

“在电话中确认了，就算下订单了。”该客服人员告诉记者，刘女士购买的可能是该银行信用卡中心网上商城的产品，如果是信用卡中心客户，推销人员在拨打电话时就已经确认了客户的身份，所以如果客户在电话中同意购买，就算下订单了。

记者再次询问这算不算“无密扣款”，该客服人员表示，只要客户同意购买产品，商城确实可以不输入密码直接扣款。

机票、保险等也可能“无密扣款”，

那么业内其他银行存不存在“无密扣款”的情况？

记者采访了市内多家银行，业内人士告诉记者，信用卡确实存在“无密扣款”这种形式，不过需要银行、市民、还有扣款企业机构三方签订扣款协议，且需要得知卡号和密码等信息。

“银行对信用卡的无密扣款都很谨慎，不会轻易办理。”某国有大型商业银行信用卡中心负责人告诉记者。

记者了解到，实际上在日常生活中，不少市民都办理过无密扣款，只是不知道这个提法。“如机票、酒店、保险等，也可能出现在水电气、电话费、物管费的缴纳等”。

业内人士告诉记者，无密扣款首先要实名制，此外还需要银行、市民、扣款企业机构三方需签订扣款协议，且需要得知卡号和密码等信息。“如果没有和对方、银行签署类似协议，那么责任应该在银行和扣款方。”

律师解读：

未得到消费者承诺，不得擅自扣款

2011年，上海审理了一起信用卡被“无密扣款”的案件。胡先生通过一家计算机技术公司向宾馆预订一间客房，用自己的一张设定了消费密码的某银行信用卡作了担保。约定入住的当天中午，胡先生给计算机技术公司打去电话，要求取消这张订单。公司随即告诉胡先生说，宾馆不同意取消订单。一周后，银行以“预授权确认”的名义，从胡先生这张信用卡里扣划了全部房费。

胡先生坚决不同意扣划，一审判决后，又到市二中院打了二审。最终二审驳回了一审判决，判决银行返还胡先生150元，公司承担连带责任。

昨天，记者咨询了相关法律人士，律师告诉记者，银行在进行“无密扣款”时必须得到消费者的消费承诺，也就是说必须达成法律协议，在未得到消费者扣款承诺的情况下，不得擅自扣款。

接到促销电话别轻易说“好”

那么，“无密扣款”是否容易导致信用卡被盗刷呢？

我市某股份银行信用卡中心人士告诉记者，“从接触信用卡业务以来，还从来没碰到过无密扣款出现过盗刷的。”据该人士介绍，银行会对合作机构的资质进行严格的审核，比如要求机构必须是注册资金在1000万以上、管理规范的大公司。“因为要求必须是办理实名制业务，才能用无密扣款，因此很容易追查到实际资金使用人。”

不过，上述人士提醒，消费者在办理信用卡时，可以先和银行确认支付方式是否为“消费凭密码”。此外，需要对信用卡进行无密扣款，银行或者合作机构需要知晓信用卡卡号和密码，消费者在接到类似促销电话时，不要轻易点头同意，也不要将信用卡信息告知对方，避免不必要的纠纷。