

“信用卡未离身，却被境外网站盗刷。更烦人的是，这事儿过去快3个月了还没个说法。”北京的孙女士一讲起这事心情就无法平静，她想知道，到底信用卡被盗刷谁来负责？

孙女士2012年12月20日收到中国银行发来的短信，得知自己的信用卡当天发生了两笔分别为0.01和398.98英镑的消费提醒。“当时我掏出钱包看到，信用卡仍在包中。”

“可能是自己的信用卡被盗刷了。”孙女士立即致电中国银行信用卡中心客服，客服建议孙女士冻结卡片并报警。经查询，客服表示这笔钱是在英国一家家居网站消费的。孙女士询问“是否可以取消该笔消费”，客服表示，这笔消费只是预授权，一般会在48小时之内扣款，要取消消费需要银行的信用卡部与该商户进行协商，但前提是要赶快报警。

按照客服的要求，孙女士到中国银行北京的一家分行打印单据，以提供“不在场”证明。分行负责人告诉孙女士，近期被盗刷的客户很多，大多都是被网站盗刷的。随后，孙女士前往派出所报警，并将报警回执单和卡片证明等回传给中国银行信用卡部等待结果。

几天后，中国银行北京分行的职员致电孙女士称，该笔消费已经被对方商户扣款，经调查该消费发生的IP地址是在英国。银行职员表示孙女士需“继续等待处理结果”。近3个月过去了，问题依然没有解决。

让孙女士感到烦恼的是，如果不进行还款，银行会计算利息并且催收。银行工作人员告诉她：“如果长时间不还的话，肯定会影响您信用记录。”

北京的设计师王宇和孙女士有同样的经历。去年12月的一天晚上，王宇突然收到了短信提醒，大意是他的信用卡被消费了几百欧元。王宇找到银行，银行让他报警。每次他向银行询问，得到的回复都是需要“等待处理结果”。

中国社会科学院法学所副研究员廖凡说，理论上信用卡如果说不设置密码的话，风险应该是银行承担，而现在很多银行的处理就是要求客户必须有密码，没有密码出问题要求银行承担责任的时候，他会说这个责任在客户。“如何区分银行跟消费者间的责任，在什么情况下谁来承担责任，如果出了问题怎样协商，协商不成的话有什么机制来解决，现在整个这一套东西我们是比较缺乏的。”廖凡说，这就导致消费者没有办法去用一个有效的机制来维护自己的权益。

北京市消费者权益保护法学会会长杨立新建议，可以借鉴台湾地区的经验，专门制定金融消费者权益保护法，对金融消费者进行保护。