

据江苏省广播电视总台报道，南京市民段先生最近遇到了烦心事，八年前他的钱包被盗，随后他将钱包内的银行卡都做了挂失处理，可最近，银行突然通知他，有一笔4万多元的信用卡欠款没有支付，这其中到底有什么蹊跷呢？

### 【2011年钱包丢失 信用卡被盗刷3270元】

2011年1月19日，段先生在饭店吃饭时，钱包不小心被人偷了，因为没有及时发现，钱包内的广发银行信用卡被人盗刷了2笔，其中一笔20元，另外一笔3250元。接到手机消费短信通知之后，段先生第一时间拨打了银行客服电话，客服帮段先生挂失了信用卡并让段先生去报案。

按照银行的要求，段先生到当地派出所报了案，并且拿到了报案的纸质材料，然后通过邮政EMS寄到了广发银行信用卡中心。

段先生说，过了几天，银行来电话，让他到网点把事情了结。随后，段先生去了网点，并交了100多的费用。之后段先生又打电话跟客服确认，客服表示事情已经和

段先生没关系了。段先生这个心总算落了地。

然而，半年之后，段先生接到通知，说信用卡欠款已经有9000多元，于是，他再次找到广发银行。

### 【卡主报案挂失欲了结 结果今年被催款4万多】

段先生据理力争，此后事情不了了之。可刷卡欠款总共1万多元的帐却没有就此了结。8年过去了，段先生突然又开始收到催款短信，他的信用卡欠款已经累计到了42000多元。对此，银行解释，信用卡盗刷是因为段先生保管不善，责任由客户本人承担。

广发银行信用卡客服中心工作人员表示，持卡人保管不善，被盗刷的款项需要客户本人承担。所以，挂失之前的这些款项还是需要客户自己承担。

据了解，信用卡发卡行一般都有“失卡保险业务”，对于因信用卡丢失或被盗后，在信用卡部规定的挂失生效期之前被他人冒用，所造成的无法追偿的，本应由持卡人自负的经济损失可以给予补偿。

段先生则坚持认为，当时客服让交了100多块钱，就说此事和自己就没什么关系了。

### 【银行称保险理赔失效 卡主质疑银行未及时告知】

银行方面表示，这100多块钱只是当时的最低还款额，段先生的信用卡，因为丢失前连续6个月没有使用，未能通过保险理赔审核，所以欠款才没有结清。

广发银行信用卡客服中心工作人员表示，银行风险部门回复，经查询历史记录，段先生连续6个月没有使用信用卡。而此卡保障显示连续6个月没有发生交易的信用卡，将被自动取消该保障功能，所以段先生是不符合失卡保障范畴的。

段先生质疑，既然他的信用卡不能保险理赔，银行为什么没有第一时间告知，反而说事情已经处理好了呢？因为时间久远，银行没有查询到当初的录音记录，究竟双方是如何沟通的，目前已经难以核实。

广发银行信用卡客服中心工作人员表示，现在只能跟催收部门协商还款，段先生到时可以接听一下外呼电话。

广发银行表示，目前他们已经将信用卡欠款统一交由第三方催款公司处理，鉴于段先生的情况比较特殊，他们会进行反馈，对金额做适当减免。

广发银行南京中央路支行工作人员表示，段先生直接跟第三方公司协商就可以了。将相关情况说明，根据情况会有相应减免。一直跟客服或者跟南京分行这边纠结问题没有意义，因为他们并没有这个权限。

### 【律师指出多年未追讨法律时效或已过】

法律界人士指出，信用卡保管不善导致盗刷，在没有追查到犯罪嫌疑人的情况下，欠款确实由持卡人承担。但是在善后处理当中，银行有没有尽到告知义务，也非常关键。而且法律追溯期一般是两年，以2011年段先生被盗刷导致欠款算起，目前或已失效。

江苏崇安律师事务所律师赵淑红表示，作为专业的金融机构，更应该清楚告知持卡人到底需要去办什么样的手续，如何把这个事情处理好。既然银行方面当年让段先生交了很多材料，段先生也在公安机关报了案，也补了一定的费用。那如果这个事情还没有处理好，银行方面当时应及时通知段先生。更何况应该遵守当年两年的诉讼时效，不能说过了七八年之后，将债权转让好几手之后，由后来所谓的第三方平台来催讨。

律师同时指出，段先生接下来还可以向银保监会进行投诉，由权威第三方介入调查，责令银行拿出当年的原始档案，切实维护持卡客户的合法权益。

文章转载自江苏省广播电视总台