

本报昨天报道了《信用卡一日4次被异地盗刷》，今天上午，中国建设银行向本报发来“情况说明”：8月14日，客户张先生在致电建设银行信用卡客户服务热线查账时，对其8月9日3笔人民币及1笔美元的网上交易提出异议后，客服专员立即对客户的信用卡进行了管制，以避免卡片进一步被盗用产生损失，并对张先生提出异议的4笔交易进行争议登记，告知张先生将在为其进行调单处理、查询具体交易信息后，再与其电话联系，并未对张先生说过“需要自己承担”。

“情况说明”中还表示，建行客服专员对建行处理此类问题的原则向张先生进行了解释：凡是客户对交易提出异议的，建行会对客户反映的交易进行争议登记，并进行调查核实；客户一旦发生盗刷交易的情况，可以向公安机关报案，建行会协助客户提供相关材料；若经调查确认交易与客户本人无关的，建行会向有关方面追索或承担相应损失，不需要客户本人承担交易款项。目前，建行正在对张先生提出异议的4笔交易进行综合判断和查实。