

在中新网金融频道2月7日刊发题为《中行信用卡在身边却被盗刷2万 用户需提高防范意识》的文章后，昨日，在福建厦门工作的王先生也向中新网金融频道反映称，自己在2011年同样遭遇了中国银行信用卡未离身却被盗刷的情况。然而时至今日，中国银行方面仍然未能就此事给出最终的调查结果，这让苦等一年之久的王先生在蒙受8200元经济损失的同时也对中行信用卡的安全性和服务提出了质疑。

10分钟内8200元不翼而飞 卡片冻结过程中被再次盗刷

2011年2月1日正是除夕前一天，晚上7点13分，正在漳州老家家中的王先生忽然收到了中国银行发来的短信称，自己尾号7695的信用卡刷卡消费了人民币6200元。

突如其来的短信让王先生一时有点摸不着头脑，他迅速翻出了包里的卡片，看到卡片没有离开过自己，而自己未曾办理过附属卡也从未将密码向他人透露，王先生意识到，自己的信用卡很有可能被盗刷了。想到这里，他立即拨通了中国银行的客服电话，在说明情况后要求银行方面立即冻结卡片防止损失扩大。

但是就在客服人员王先生进行一系列的身份和信息核对过程中，王先生还是收到了一条新的交易通知：7点20分，该卡片再次被盗取现金2000元。

“前后就那么几分钟，如果中国银行方面没有经过繁琐的信息核对及时对卡片先行冻结，第二笔2000元的损失也许就不会产生了。”王先生告诉中新网金融频道，自己从发现卡片被盗刷到及时向中国银行申请冻结不过两三分钟的时间，但是中国银行的客服却拘泥于刻板的流程耽误了时间，给自己造成了一笔原本可以避免的损失。“之前我使用的某银行信用卡也出现过异常交易信息，但却是该银行的工作人员主动给我打电话并且立即为我冻结了卡片，然后才和我进行信息核对。相比之下，这样更能保障客户的用卡权益。”

不过，这还只是王先生对中国银行信用卡服务失望的开始。

卡主苦等1年 中国银行仍无调查结果

由于事发时正值春节期间，在对卡片进行冻结后，客服人员告知王先生情况已经记录等大年过后才能处理。随后，王先生也按照工作人员的建议向当地派出所报案并取得了派出所出具的《情况说明》，证明了卡片当时确实在卡主身上。

“可是我等到大年过后三周的时间也没有接到任何中国银行相关人员的电话。”无奈之下王先生只得再次致电中国银行信用卡中心。让王先生觉得不可思议的是，接

通电话后，客服人员按照王先生的描述查阅记录，却告诉他记录显示“卡主本人说算了，不追究处理了。”

“这可能吗？我平白无故损失了8200元钱，怎么可能就这么算了！”王先生在对客服的回答大感诧异的同时，再次提出对2011年2月1日产生的两笔交易进行争议处理。但是这之后王先生却没有接到过任何中国银行相关人员主动打来的电话。”

“在这之后，我给中国银行信用卡中心打了不下10次电话，而每次对方都要我复述事实经过。有一次，中国银行争议交易组的4号工作人员甚至跟我说忘了上次交代我要做什么了。”在与中国银行信用卡中心艰难交涉期间，王先生听从银行建议先行对被盗刷的8200进行了还款，并一直在等待银行方面的调查结果。

昨日，中新网金融频道与中国银行投诉部一位陈姓经理取得了联系，对方称，当信用卡发生人民币盗刷后，银行方面会在卡主申报后的45个工作日左右完成调查，不过有的案件也并不一定在这个时间内能获得结果。

但是显然，事发至今1年的时间已经远远超过了这一期限。王先生告诉中新网金融频道，中国银行信用卡中心工作人员这样的服务态度让他越来越失望，不仅说明在这期间工作人员根本没有对事情的经过和情况进行清楚的记录和跟踪，其对客户信用卡使用风险的重视程度也可见一斑。

2011年4月左右，在漫长的等待中渐渐失去耐心的王先生要求直接与争议交易组的领导对话，但是一名接电话的李姓经理不仅仍然未能清楚对事情进行说明和妥善解决，甚至表现得态度恶劣。

2011年6月左右，王先生终于等来了中国银行的电话，工作人员称，由于取现需要密码，因此初步认为两笔交易均视为本人交易。王先生说，按照对账单显示，交易是在泉州完成的，而身在漳州的自己又何以能在同一时间现身150公里外的泉州完成交易呢？随后中国银行的工作人员表示，最终调查结果仍需要王先生耐心等待。不过，将近8个月的时间过去，截至发稿前，王先生仍然没能等来中国银行的最终调查结果。

中行信用卡屡现盗刷 卡主指责中行服务有缺陷

事实上，除了中新网2月7日在报道中提到的广州陈先生所持中行信用卡今年1月31日下午于57公里外的首饰店被盗刷两笔各1万元的信用卡消费外，近年来中国银行信用卡被异地盗刷的情况可谓屡见不鲜。而大部分卡主的遭遇都非常相似：卡未离身也未曾丢失，并且从未泄露密码。

据《新闻晨报》2011年5月19日报道，2007年7月25日，持有中行长城信用卡的上海高先生收到银行短信通知，该卡当日在福建省安溪县境内刷卡消费七笔，总金额高达12万元。

据《企业党建参考报》2011年11月25日报道，2011年11月3日，同样身处福建厦门的另一位王先生接到手机短信提示自己的中行信用卡被人在ATM上取现4次，累计9000元。

据《理财周报》2011年12月26日报道，一直身在国内的王先生甚至被中国银行告知，自己8月5日曾在欧洲有一笔358欧元在四星级酒店的刷卡消费欠款记录。

中新网金融频道梳理后发现，在这些案件中，卡主为了使自己的信用记录免受欠款影响，大多选择了先行还款等候处理。但是王先生对此向中新网金融频道表达了自己对中国银行服务的强烈不满。“1年的时间来，我的卡片因为冻结而无法使用，但是中国银行从未提出是否另行核发卡片便于我继续使用。同时，卡片冻结后年费如何计算也没人告诉我。最重要的是，我把被盗刷的钱先还上了，事情解决之后中国银行方面将来是否应该对我的利息损失给予赔偿呢？从始至终，从来没有人向我解释过这些问题，更别提现在拖了这么久，中国银行当面一直都没有任何调查的结果！”