

交通银行信用卡被冒名办理致使用户损失数千元，让该用户郁闷不已，在与交通银行协商的过程中却收到了交通银行信用卡中心的催款律师函，明明是自己的身份证被盗取冒名办理了交通银行信用卡，损失却让自己承担。而且交通银行审核办卡的宽松也让用户产生了质疑。对此，律师表示如果用户真的是被冒名办卡却给通过，交通银行应该承担责任。

由于身份证等重要证件的丢失，张先生莫名其妙地欠下了银行3000多元债。两个月前，一个交通银行信用卡中心催款电话打破了张先生原本平静的生活。从未办过信用卡却被催缴3000多元的信用卡欠款，把张先生弄得一头雾水。这笔莫名其妙的债务究竟是如何产生的？没有经过本人核对、签名怎么就能成功办卡、刷卡消费...

...

交通银行信用卡中心

拒不认错

为了避免事态更加严重，接到交通银行催款电话的第二天，张先生立即联系了该行信用卡中心说明情况，要求冻结卡片。但客服人员表示，只能挂失不能冻结。张先生心里明白，一旦挂失，就会有新的卡片寄出，意味着默认了卡片在自己手中丢失，而且还要平白无故缴纳挂失费用。

跟银行客服首谈没有任何结果，张先生就开始了和交通银行信用卡中心的“讲理”。“打了几十通电话，想让他们出具当时的办卡登记信息，却被拒绝；后又让调出当时的消费单据，该行却说需要很长时间。”张先生郁闷地表示。

就这样5月份的一天，交通银行一纸催款律师函使他陷入更加被动的境地。张先生表示，“律师函明确写道，15日内不还清欠款，就要通过法律途径处理。银行不听我的辩驳，也没有积极配合核对办卡信息及调单确认签名，只是一天十多次电话催缴”。更让张先生不满的是，明明是银行办理信用卡时没有认真审核使得他成为受害者，却要他自担责任、损失自负，银行却拒不认错。

随后，记者也以客户的身份联系了该行信用卡中心。客服人员表示，银行办卡审核都是按部就班进行的，电话审核只是随机的，并不是每位客户都能接到。

“有时候可能会遇到一些‘诈骗团伙’作案，审核中就会存在一定疏漏。同时，银行间竞争激烈，每天可能有无数需要审核的卡片信息，审核的时候难免有些松动。”一位不愿具名的该行信用卡中心工作人员直言。

截至发稿时，记者一直都未联系到该行信用卡中心的相关人员。张先生昨日告知记者，虽然已经向该行催款律师说明了情况，但目前为止依然没有任何处理完毕的消息。

而其余两家银行处理方式就很令张先生满意。由于第三家银行还在办卡阶段，说明情况后立即做了停止办理；第二家银行在得知真实情况后，将张先生的笔迹与刷卡消费凭单字迹进行了比对，并让其填写了否认办卡声明书，这笔款项免去，其余事宜都由银行来处理。

银行外包办卡

审核宽松回顾整个事件，让人感到蹊跷。他人冒名顶替办卡为什么能如此顺利通过？办卡过程中，为什么没有接到该行的审核电话？

按理说，信用卡的申办流程并不能由他人代理，况且已经做了挂失处理，银行到底是怎样的审核管理模式。即使通过网站申请信用卡，卡片也需要本人携身份证到银行取卡。

目前不少银行为了争夺信用卡市场，人为地降低了门槛，有时审核也只是“睁一眼闭一眼”，工作证明、收入证明都可省去，甚至都不会电话审核，几天后就可发卡。中央财经大学银行业研究中心主任郭田勇说道，由于目前银行的发卡量巨大，不少银行都是外包给办卡机构，只需把身份证交给代办人，并且填好一张个人资料卡就可以由代办人帮助办理，这样的话冒名办卡的现象就很难避免。

“外包机构搜集一定数量的信用卡申请表，交由信用卡中心审核，首先要确认客户信息的真实性，几乎都会电话确认，如果个人电话出现问题，也会致电工作单位、亲属询问。但是，张先生及家人没有接到任何审核电话，说明审核管理方面存在严重漏洞。”某股份制银行信用卡中心相关负责人向记者表示。

同时，该人士补充道，如果是代办人办卡，银行有义务提供单据进行个人信息、字迹比对，不愿意提供可能是怕承担责任和坏账风险。

郭田勇认为，在银行业竞争日趋激烈的情况下，一些银行为了拓展业务忽视了银行卡安全管理，一些银行将办卡数量与员工收益挂钩，导致在客户资质审查方面放松了标准，存在严重漏洞。

针对此类冒名办卡的事件，上述某股份制银行信用卡中心相关负责人表示，现在冒名办卡的事情多有发生，不少银行都成立了相应的伪卡调查处，专门针对这类情况进行调查，如果发现客户确实是被人冒用身份证办理了信用卡并产生恶意透支，

就无须客户还款，也会取消其不良信用记录。其实，监管部门也早有规定，银行卡客户申请开户、办理贷记卡时，银行要切实履行客户身份识别义务，确保申请人开户资料真实、完整、合规；要充分利用联网核查公民身份信息系统，验证客户身份信息，未履行责任导致匿名、假名账户，造成客户资金损失，银行应当承担赔偿责任。

冒名卡事件

银行应担责

现在冒名办卡的事件多有发生，消费者如何才能避免或减少此类损失的产生。首先，要保存好自己的重要证件。其次，“若丢失要及时挂失，最好发布遗失声明，做登报处理；如发现被冒用应及时报案，报案记录可以作为自己无责的证据。”北京市汇佳律师事务所律师苗运平建议道。

苗运平补充道，即使收到律师函也无须惊慌，可以做抗辩处理。比如张先生就有权要求银行出具办卡时的相关资料，核对上面的签名。如果笔迹不对，而代签人又没有其授权委托书，可以拒绝还款。

张先生被盗刷的金额相对较少，银行发来律师函只是催款的手段，一般都不会真正走到诉讼阶段。不过，苗运平认为，银行应当对信用卡的办理人进行仔细审查。如果最终银行查实张先生确属冒名办卡，那么银行未尽到自己的审核义务，损失应由银行自担。

“商业银行应该自省，而不是一味推卸责任，减少损失，多从客户角度出发，审时度势，防止此类事件的再次发生。”相关专家表示。

■事件回顾

身份证丢失，莫名欠款3000元

这一切得追溯至去年12月23日，张先生在下班回家途中丢失了身份证、手机、工作证。之后，张先生立即到户籍所在地派出所办理了挂失。本以为一切都已经过去，但在丢失身份证近半年后的某天，其父(由于手机被盗，内有其父亲的电话)收到了交通银行信用卡中心打来的催款电话，从来没有申办过信用卡的张先生被告知已经欠费3000多元。随后几周，张先生又接到第二家银行的催款电话。

不到一个月接到两家银行的催款电话，这让张先生惊慌不已，随后第三家银行办卡审核电话的到来让他意识到问题的严重性。他想到，应该是去年底身份证丢失带

来的后患。“当时丢失多样东西以后，我立刻办了手机号码停用，也做了身份证挂失，补办了新证件，本以为事情就此过去了，没想到莫名其妙地欠下了高达3000多元的消费款，这让我焦头烂额。”张先生无奈地说道。

联系几家信用卡中心客服查询后，张先生确定是有人使用自己丢失的身份证、工作证、手机中的号码冒名办卡，导致盗刷行为。