

原来只知道设了密码的信用卡如遇盗刷，有些银行不管赔（可参见本报4月8日《信用卡盗刷只赔签名用户》一文）。没想到不设密码的签名信用卡一旦丢失，后果更严重！市民赵女士说起自己最近的遭遇依然怒气未消。

日前，赵女士在香港机场不慎钱包被盗，入境后第二天才发现并挂失时，钱包中三张信用卡均被盗刷，其中损失最大的一张已被盗刷2.6万元。赵女士致电该卡的发卡行某国有银行时得到明确答复，银行不会对此作出赔付，消费者需要自己承担盗刷损失或向商户追究责任。

卡被盗刷只能追责商户？

当初不给信用卡设密码，一是为方便，二是听说如果这样卡被盗刷，责任不在持卡人。赵女士表示。然而，和银行的交涉结果却让她大感意外。银行客服人员不仅表示银行不赔，还告诉赵女士，针对她这种卡片丢失而未及时挂失的情况，境内大多数银行都不会据此做出赔付，只能向商户申请索赔。

赵女士对银行的说法表示无法接受。向境外商家索赔对于普通消费者简直太难了，难道银行就可以一推了事吗？赵女士认为，既然银行提供凭签名消费的服务，那一旦被别人冒名签字还顺利完成交易，银行也应该承担一定的责任进行赔付。

对此，北京汇佳律师事务所律师邱宝昌表示，如果信用卡是通过密码验证的，消费者自己丢失了卡片并且泄露了密码，这种情况应该由消费者承担全部损失。而在此案中消费者使用的是签名卡，银行作为信用卡的发行方，理应尽到保护消费者资金安全的相关责任，商户和银行应该共同负有审核交易签名的义务。

刷卡查验签名走过场

据银行业内人士介绍，信用卡凭签名消费的模式是国际惯例，而签名加密码的确认模式则是国内信用卡独有。但无论采用哪种模式，商户都应该在对比持卡人签名后再确认交易生效。然而记者调查发现，在许多交易场所，信用卡重要的安全验证环节查验签名成了走过场。

记者在某家大型超市收银台处统计，短短十几分钟内共有5人使用信用卡消费，但收银员均未对比过持卡人的签名，往往是密码输完连签字单都没有看，就直接把卡片还给了顾客。其间有一位顾客使用的是未设置密码的签名卡，收银员替这位顾客摁了六位任意数字密码，让顾客在交易单据上签字后，并未检查信用卡背面的签名，便将卡片交还给了顾客。

在大商场里收银员偶尔会检查我的信用卡签名，一般的餐馆、超市消费经常都不看。一位刚刚结完账的顾客对记者表示，他说，正因如此，自己的每张信用卡都设置了密码，万一丢了至少还有最后一道保障。

国有银行拒绝失卡保障

惟一令赵女士感到庆幸的是，自己被盗的钱包中另外两张信用卡均可享受失卡保障服务。据介绍，另外两张卡片分别是平安银行和招商银行的信用卡，按照规定，平安银行在通报挂失72小时内可全额赔款，招商银行对持金卡客户给予最高1.5万元的赔偿额。因此，赵女士分别从这两家银行顺利获得了约2万元和1.5万元的赔偿。

据了解，目前国内有多家商业银行针对持卡人信用卡被盗刷推出了此类失卡保障服务，除平安银行和招商银行之外，还有交通银行、广发银行、华夏银行、光大银行、北京银行等共八家银行，不过中国银行、工商银行、建设银行、农业银行这四家发卡量最大的国有银行均不在此列。

记者就此采访了一国有银行工作人员，当被问及为何国有银行没有建立失卡保障时，这位工作人员表示，银监会并没有硬性的规定要求银行提供失卡保障的服务。

我们只有得到公安机关的回执，确定持卡人不是谎报以后才会做下一步处理，究竟赔不赔、赔多少都不好讲。我们银行能做的就是尽量配合警方调查。再三询问后该工作人员说。

记者手记

信用卡该不该设密码

就信用卡到底设不设密码的问题，相关专业人士给出了解答：如果所选择的银行有完善的失卡保障服务，可以选择不设密码，一旦发生被盗刷的情况，一来银行可以在短时间内赔偿持卡人，二来可以通过起诉商家索赔。但如果持卡人在办卡时就了解到，发卡行不提供失卡保障服务的话，还是应该设置密码，给卡片加一道安全锁。

截至记者发稿时，赵女士和银行仍在继续交涉中，一肚子怨气的赵女士表示，对于这2万多元的盗刷金额自己坚决不埋单，直到银行给出一个令自己满意的说法。不过，对于赵女士的做法，专家并不提倡，就算信用卡被盗刷，持卡人还是应该先将透支还清，再追究银行或商户的责任，从而保证自己的征信记录不受影响。

