

信用卡明明在自己身上，但是一不小心，也许你的这张信用卡已经“被挂失”成为废卡，而补办的新卡则寄到了不法分子手中，肆意刷卡套现。日前，央视财经频道“3·15在行动——警惕信用卡被挂失”节目中，报道了不法分子利用部分银行信用卡挂失和补办新卡的流程漏洞作案的行为。

银行的信用卡挂失流程是否真的让不法分子有漏洞可钻呢？我们的信用卡是不是真的会在神不知鬼不觉的情况下就“被挂失”了呢？成都商报记者近日调查发现，目前大部分银行已修改了挂失流程，不法分子想钻漏洞已没那么容易了。

不过，银行人士还是提醒持卡人，使用电子账单、设置私密的预留问题、平时注意保护个人信息，能更好地保护信用卡安全。

央视曝光

信用卡莫名“被挂失”

在央视报道的案例中，卡主王先生发现自己的信用卡突然无法消费了，打电话给银行才知道，他的信用卡居然“几天前已经被挂失了，申办了新的信用卡，并且已经刷了1万多块钱”。王先生随即报案，经过警方调查后发现，犯罪嫌疑人正是利用银行的信用卡客服热线进行作案的。

原来，这起案件的犯罪嫌疑人通过自己获取的卡主王先生的身份证号和姓名，拨打银行的信用卡客服电话，修改了卡主办卡时预留的账单地址和联系电话，在没有密码、回答不出预留核对问题的情况下，就将王先生的信用卡账单地址和卡主联系电话修改成了自己的地址和电话。然后，犯罪嫌疑人再用修改后的手机号拨打客服电话挂失信用卡，尽管无法回答银行客服人员提出的核对问题，但是客服人员看到挂失电话是卡主预留的手机号码打过来的，最终还是给他挂失了信用卡，并把新卡寄到了修改后的新地址。

在节目中，犯罪嫌疑人通过这样简单的办法，就挂失了18张信用卡，疯狂刷卡套现。银行客服的疏忽和流程漏洞，让犯罪嫌疑人频频得手。

记者调查

想挂失其实并不容易

央视的节目中，本来给信用卡客户提供方便的客服电话，一不小心成了客户信用

卡安全的“杀手”。浙江省临海市公安局经侦大队侦查员林汉通在节目中指出：“有些信用卡用户办卡时间太久，有时候确实想不起来了，银行那边工作人员也很耐心，你回答不出来了，就再想想看。因此就给犯罪嫌疑人多次机会。”

那么，银行客服是不是真如节目所说的那样，会给挂失的客户一而再、再而三回答问题的机会呢？成都商报记者日前借用了同事的一张招商银行信用卡，并事先记录下了同事身份证号码，随后用自己的电话拨打了该行的信用卡客服热线，试图先修改信用卡的联系电话和地址，再将这张卡挂失。

银行的客服人员称需要核对一些基本信息，首先，核对身份证号码，记者过了关；紧接着，问记者这张卡的还款日是什么时候，记者试图糊弄过去，“我记得一个是十号，一个是二十多号，记不太清楚了。”“那么您办卡的时候留了两位联系人，分别是谁？”记者继续装糊涂，“办卡太久了，记不太清楚留的是妈妈的电话还是男朋友的电话了。”此时，客服人员告诉记者：“这是必要的信息核查，我必须确定您是卡主本人，否则将无法给您办理挂失业务”。

随后，成都商报记者用同样的方式试图挂失一张工商银行信用卡，虽然知道身份证号码，但客服人员要求输入交易密码，并询问了两个预留问题，见记者无法回答，客服人员表示无法进行挂失。

银行回应

预留问题设置要“私密”

针对央视曝光的信用卡“被挂失”案例，成都商报记者从成都多家银行的工作人员处了解到，的确曾出现过央视所说的“被挂失”现象，但是目前大多数银行已经将其信用卡挂失流程做了改进。

中信银行卡部负责人告诉记者，央视节目中所报道的情况“的确曾经发生过”，不过多为卡主周围比较亲近的人把卡挂失，“比如父母把孩子的卡挂失了”等类似情况。同时，该负责人提醒信用卡客户，信用卡账单最好选择使用电子对账单，“电子对账单能更好地保护你的个人信息，而纸质账单多少会透露一些你的个人信息。一旦被不法分子窃取了，就会对你个人造成巨大损失”。并且，办卡时的预留问题最好是私密问题，不要设置仅仅通过“是”或“不是”就能回答的问题。例如节目中一位受害人设置的预留问题是“吃饭了吗”，答案是“吃了”。成都商报记者拨打中信银行的客服热线了解到，目前中信银行信用卡客户如果要修改个人信息，都需要在客服的语音指导下输入查询密码或者交易密码，才能修改相关信息。

此外，成都商报记者从工行的客服人员处了解到，工行信用卡客户如果需要修改账单地址以及其他个人信息，是需要输入交易密码的。工商银行四川省分行个人金融业务部负责人告诉记者，工行日前升级了信用卡的挂失流程，“为了客户方便，客户用任何电话都可以挂失，但是银行寄回的补卡，必须由卡主持本人身份证签收。同时，开通寄回的补卡，除非用预留的电话拨打客服电话可以启用，否则只能卡主携带身份至柜台办理开卡手续。”