

关注理由：“人在福州，卡不离身，怎么我的信用卡会有外币消费？”昨日，福州的曾小姐拨打968111反映，18日凌晨，她的中国银行信用卡先是有一笔印度货币卢比的消费，接着又有一笔阿联酋货币迪拉姆的消费。曾小姐第一时间致电银行，冻结了这张卡，这两笔外币消费也被银行列为了争议款。

类似卡未离身，却被刷卡的新闻，不时见诸报端。问题是，遇到这样的“争议款”，银行会如何处理？要持卡人先还款吗？遇到“盗刷”，持卡人应怎样应对和避免损失？

### 【事件】

#### 人、卡在福州境外被消费9000元

曾小姐说，当时在睡梦中被短信声吵醒，她拿起手机一看，短信显示她所持有的中国银行尾号8633的信用卡在11月18日消费INR（印度货币卢比）36236元；此后又来了一条短信显示，消费AED（阿联酋货币迪拉姆）2600元。经换算，这两笔消费总金额折合人民币9000多元。

曾小姐说，她立即拨打中国银行的客服电话询问此事，并告知客服人员这两笔交易都不是她本人的交易，客服人员马上冻结了她的信用卡账户。随后，她又连续收到三四条短信，显示她的信用卡有10美元或5美元不等的小额消费，但由于卡被冻结而交易失败。

随后，曾小姐表示，她按照银行客服的要求，在18日凌晨4点拨110报警，并于18日早晨8点多就前往派出所报案。她说，她向警方出示了这张信用卡，警方开具了一张报案回执单。

但曾小姐不满银行的处理意见。她说，银行客服人员说，已把这两笔外币消费列入争议组，但处理时间需要180天，在处理结果出来之前，曾小姐需要先还款。

曾小姐说，如果她把这笔钱先还上了，她怀疑银行是否会调查；而且她认为这两笔款是在境外被盗刷，那么应该由银行去报警。

昨天中午，记者也拨打中国银行客服电话，客服人员表示遭遇此类事件，他们银行处理期是180天，在此期间到了账单还款日，客户应先行还款，否则会影响征信记录。

中国银行福建省分行对此回复称，信用卡曾借与他人使用或刷卡消费时磁条信息被测录等因素，均有可能被“克隆信用卡”造成伪卡交易，并提醒持卡人要保管好信用卡。

### 【马上调查】

处理“争议款”有的不要求先还

采访中，记者了解到，目前对于信用卡争议款，各银行规定不同，有的银行规定处理期为30天，有的银行则规定为90天，有的为120天不等。有的银行要求客户应先行还款，待调查清楚后确为盗刷，会予以退款；有的银行则规定，客户可不必先还款。

中信银行福州信用卡中心有关负责人介绍，接到客户此类反映后，银行的处理流程是调阅签购单，如果认定非持卡人本人交易等情况，即向银行卡机构VISA、万事达或银联等提出拒付或退款申请。处理期间，争议款项列入悬账期，他们银行没有要求客户先行还款。

### 【律师说法】

先还款不合法也不合理

客户提出信用卡被盗刷，并能提供证据证明非本人交易，在此情况下，银行要求客户必须要先还款，如果不还，就上报征信系统影响客户信用记录。对于这种做法，福建新世通律师事务所洪芳芳律师认为不合法也不合理。

洪律师说，客户刷卡消费后，和银行形成的法律关系为借贷法律关系，但如果客户能提供证据证明非本人刷卡，那么她和银行之间的借贷法律关系并没有形成。银行应该就此事进行调查，并向实际刷卡人追索。

她认为，银行有义务和责任保证银行客户的使用安全，也有义务保证银行卡使用安全。因此，当犯罪分子识破银行卡技术手段，伪造出银行卡并进行盗刷时，除非银行能证明持卡人对犯罪分子伪造信用卡提供了帮助或者存在其他重大过错，否则应由银行承担责任。而且，洪律师认为，银行也负有举证的义务。

### 【提醒】

先挂失后报警证明人、卡在本地

中信银行福州信用卡中心有关负责人介绍，客户认为信用卡出现意外的外币消费存在两种情况，一是境外消费付款延时，例如预售权支付，实际支付的时间比较长，可能客户已经回到国内了这笔金额才支付。二是，被他人盗刷。

遇到信用卡被境外盗刷的情况，上述人士提醒，建议市民都要开通信用卡消费短信提醒，一接到银行发来的消费短信，首先马上拨打银行客服电话核实是否有消费，排除短信诈骗；然后口头挂失，银行就会冻结这个账户。

他说，一般情况下，盗刷都是不止一笔，除非第一笔就把额度刷爆了。挂失后，市民立刻拿着信用卡在附近网点或ATM机等自助设备进行一次查询操作，并留下凭证以此证明卡在本地。不过，他建议最好是报警，向警方出示信用卡，证明人和卡都在本地。

中国银行福建省分行有关人士也表示，持卡人应在第一时间拨打客服电话将信用卡挂失，并将被冒用的金额报总行客服，此外，第一时间在就近ATM机作取款或消费，以证实卡由本人保管，同时向当地公安报案。

### 境外刷卡注意风险

此外，记者了解到，目前，在境外刷信用卡，如果通过银联通道刷卡，那么需要密码才能进行消费，但如果通过VISA或万事达等渠道刷卡消费，则无需输入密码，只需要提供信用卡号码和背面的条形码编号、签名就可以刷卡消费。因而境外刷卡消费的风险较大。

福州的张先生告诉记者，他去东南亚国家旅游时，曾在当地的商铺刷信用卡消费，回国后两天，他所持信用卡的所属银行招商银行信用卡中心就主动打来电话表示，为安全起见，主动为他新办一张信用卡，原来的旧卡即刻失效。福州的杨先生表示也有同样的经历。

采访中，中国银行福建省分行有关人士提醒，不得将信用卡借与他人使用，应妥善保管；在刷卡消费时，视线不要离开信用卡，直至将卡收回保管；信用卡消费签购单要妥善保管，不要随意扔放，以免泄露卡号。

多位银行客服也提醒，持卡人务必保管好信用卡的信息，别轻易将卡号、姓名、有效期等信息告知他人。

