

# 信用卡没离身,4240元莫名遭盗刷

## 招商银行信用卡存系统漏洞,网上刷卡买机票竟无需密码

本报记者

直到最近几天,市民刘女士悬着的一颗心才放了下来。她在芝罘区一家公司上班,上月中旬,她的招商银行信用卡被不明不白刷走4240元,经过与招行烟台工作人员和招行上海总部客服人员的周旋,最近,这笔“糊涂账”终于算清了。原来招行信用卡存在系统漏洞,在网上刷卡买机票竟不需要支付密码,刘女士的那4240元,就是不知被谁冒用了卡号等信息在网上买机票刷走的。

### □蹊跷

#### 卡就在钱包里却被网上消费

事情还得从6月13日起。6月13日傍晚,刘女士正在办公室,突然收到招商银行的短信提示,说她的信用卡于18:42被刷走了4240元。“我的本能反应,这应该是个虚假信息,短信后面还有个网址链接。”但为了谨慎起见,刘女士检查了钱包,确定信用卡没有丢失后,便致电招商银行客服电话400-820-5555。从招行客服那儿确定了自己的信用卡确实被消费了4240元,刘女士当即蒙了。

这笔钱到底是被谁消费了?招行后台客服详细查看了刘女士的消费记录,记录显示,这笔款项的收款方是“中国东方航空公司”。“这简直不可思议,怎么就莫名其妙被刷

走4240元呢?”后台客服人员建议刘女士,若是觉得款项异常,可以选择先将卡冻结,并承诺3个工作日之内,会安排招行工作人员与她联系解决。

随后,刘女士按照招行提供的信息,致电中国东方航空公司,查询是否有用她的身份证买过机票,查询后并没有任何记录。“卡在我身上,肯定是在网上消费的,但是也得有我的身份证号码和信用卡密码才能消费吧?”刘女士很不解。

刘女士介绍,这张招行信用卡是去年下半年办的,当时是招行的业务员上门推荐办的,“觉得挺合适的就办了,我一般也就吃饭,买衣服时会刷卡,很少用信用卡网上购物。”

### □周旋

#### 来回两趟一遍遍和上海客服联系

“本想等调查结果的,但还是不放心,3个工作日以后就到下周了,这期间说不定会出什么事呢!”刘女士有些不放心的,所以在6月14日上午来到位于南大街的招商银行烟台分行咨询。

在大厅向值班经理反映情况后,她建议刘女士先到招行网上信用卡中心确认是否有账单,然后再致电招行上海总部客服看如何解决。

在招行网上银行的已出账单和未出账单上,均未出现关于这4240元的消费记录,刘女士随即致电招行客服,后台客服人员解释,确实有这笔消费,只不过网上消费记录要过一两天才会显示。

招行烟台分行一位工作人员说,招行下设的分公司主要负责一卡通业务办理和信用卡的推广、申请办理工作,信用卡问题需要和上海总部的客服沟通解决。

办卡提交申请是在招行烟台分行这边办的,信用卡出现问题后却需要一遍遍和电话那头的上海总部客服联系,这让刘女士很窝火。“明明不是我的责任,可现在我能做的好像只有被动地等待。”

万般无奈下,刘女士选择了报警,但是芝罘区金沟寨派出所的民警告诉她,这类案件立案需要证据,而短信不足以作为有力证据,还需要这笔4240元的消费账单。

刘女士只好又回到招行烟台分行,希望对方能够提供账单,但银行方面说,账单是在交易后,商家确认收款时,才会出现记录的,大约要一两天以后,目前无法提供。

刘女士说,两次进招行大门,一直都是前台工作人员在和她沟通,但处理的结果,不是让她等待,就是让她联系上海总部客服核实信息,可总部客服的回复依然是让她等待。



招行给刘女士发送的“已发出追款请求”的短信。

### □吃惊

#### 被他人冒用信息在网上买了机票

快到6月14日下午3点时,招行烟台分行银行监督于经理才出面跟刘女士解释。但于经理一直强调,对信用卡问题,主要负责的还是上海总部信用卡中心,烟台这边不负责主要处理。

当刘女士提出心中一直存在的疑问“卡在身边,为什么还会被别人刷掉”时,前台一位工作人员曾说,用信用卡在网上买机票时是不需要密码的,有可能是这样被刷走的。可是于经理在回答上述疑问时,显得有些吞吞吐吐。在刘女士的再三坚持下,于经理才承认,在网上买机票确实不需要密码,只需要信用卡卡号、有效日期和卡背面的三位数字,就可以买机票。

在听到这个答案时,刘女士很震惊,她觉得很安全的信用卡,竟然会有这么“简便快捷”的付款方式。

在多方协调后,招行向刘女士提供了消费账单,并陪同她去就近的派出所立案。招行上海总部的调查员潘顾问也向刘女士承诺,几天内会先将4240元暂时划到她账上,不需要她还款;而且3个周左右的调查期后,会出一个结果,并建议她重新换一张卡。

7月初,刘女士接到招行上海信用卡中心电话说,调查已经基本结束,那4240元确实不是她本人消费的,而是被他人冒用卡号等信息,在网上买了两张重庆飞往乌鲁木齐的机票,刷走4240元。

“这段时间真把我折腾得不轻,我心里都犹豫还要不要再信用了。希望通过这件事,招行能弥补那个不完善的地方,别再让其他人碰上这种‘糊涂账’了!”刘女士说。

### 相关新闻

#### 19500元遭盗刷

#### 招行答复总是等待

据中国经济网4月10日报道,日前,知名微博账号“清华南都”爆料有网友的招行信用卡被盗刷。事发时该网友正在上班,却连续接到3条信用卡消费短信,金额共计19500元。收到消费短信时,信用卡尚在网友本人手中。

该网友随即致电招商银行信用卡中心,对方告知3笔消费均为网络消费,但具体信息因未出账单无法查询。通知该网友等待调查员联系。此后,该网友多次联系招商银行信用卡中心,得到的答复均是“等待”。直到问题基本解决,招商银行信用卡中心至始至终没有给出一个明确的答复。

招商银行官方微博当时曾回应:“非常感谢大家的关注,根据反馈的情况我们了解到,该案件我的工作是一直与客户保持联系,并积极与外部机构、商户等沟通处理,最终除手续费外款项全部退回。”

网友吐槽:官博说的果然是官话!

### 相关链接

#### 信用卡被盗刷咋办 三招把损失降最低

在信用卡发行量与日俱增的今天,如何安全用卡无疑是个被普遍关注的话题。不少持卡人都想探寻防盗刷的措施,然而即使我们尽量做到万无一失,也难以避免“道高一尺,魔高一丈”,盗刷发生后如何应对也极为重要。

首先,得知卡片被盗刷后,第一时间就要做卡片冻结,有持卡客户因为发现太迟,而耽误了最佳挂失、报案时间,导致银行不能提供完整的盗刷资料,公安局不能立案,法院不好宣判。

其次,第一时间报案,让警方协助破案,银行也有协助的义务。

最后,不要惊慌,采取合理的保护措施,最大限度配合警方破案,银行目前也有相应分担损失的条款。

一般来说,如果持卡人能提供证据证明是因为银行对ATM、门禁等管理不善,导致银行卡被不法分子克隆和盗刷,持卡人不存在过错,损失由银行承担;虽然银行有过失,持卡人也存在明显的过失,如个人信息或卡片管理不善,则可能两者各承担部分损失。



源自天然 纯净好水

真心真意 制好水

全产业链



用心服务,喜悦生活



订水热线 4085555

“来玉”健康饮用水,由烟台心悦净水器有限公司联合齐鲁工业大学食品工程学院共同研发出品,已于“五一”期间上市销售。本公司是烟台市唯一集专业生产、自营配送、品牌提升为一体的全产业链模式桶装水企业,因生产扩大,现面向社会招聘优秀销售业务员20名,条件如下:

1. 年龄18-50周岁,男女不限,高中以上学历,可招收应届生。
2. 服从公司管理,听从领导分配,有良好的团队协作精神。
3. 月薪1600元+提成+奖金,月收入3000-5000元,三个月后缴纳社保。

联系人:徐经理 18660573752 宋经理 13695357398

●来玉健康饮用水配送站

- 解放路配送站
- 三站配送站
- 南洪街配送站
- 幸福祥和配送站
- 毓璜顶配送站
- 大海阳配送站
- 黄务配送站
- 小东乔配送站
- 莱山区前七疃配送站
- 莱山区芳华园配送站
- 莱山区清泉寨配送站
- 开发区华电小区配送站
- 福山区民阜路配送站

请拨打全市统一订水热线4085555,即可畅饮来玉健康饮用水。