

信用卡遭盗刷怎么办

本报记者详细解析“自救攻略”

邻声

话题

这两天，一篇信用卡被盗刷后的“自救攻略”在网络上热传。10月19日凌晨，北京一位记者的信用卡通过网上消费形式，在境外被盗刷3笔共计8000美元。按照文章叙述，卡主第一时间拨通银行信用卡客服热线报案，马上冻结了信用卡，但取消支付的要求得到否定的答复，原因是交易已成功，银行没有权力单方面取消，需要3-45个工作日调查流程才能给出明确答复。然后去附近的网点对已冻结信用卡进行了查询，在取款机上留下操作记录。拨打110报案，被指引去家附近的派出所处理，遭遇了一番周折带来不愉快。通过“自救”，凭借流利的英语先后与那三家美国网站交涉，取消交易挽回了损失。

遭遇盗刷快报案

着信用卡的普及，信用卡被盗刷事件时有耳闻。被盗刷了该怎么办？从这位卡主的做法看，及时冻卡报案留操作记录属于“标准动作”。专业人士昨天给本报的回

复介绍得更完备：客户遇到盗刷后，建议立即联系24小时客服热线否认交易并申请冻结卡片。如疑问交易为过卡交易，客户可就近进行刷卡交易，证明卡片在身边；如疑问交易为网络交易，建议客户修改账户密码；如有手机中毒、SIM卡被报停补办的其他通讯异常，则需要马上进行手机杀毒、重置，或联络服务运营商及手机厂商取得处理方法。另外，客户尽快向警方报案。

遭遇盗刷，金额不小，谁都心急如焚，希望银行信用卡部门马上能帮忙挽回损失。为什么不能取消交易？依靠信用卡部门能不能把钱追回？是不是一定要亲自出马交涉自救，遇到境外盗刷那英语不好的岂不是抓瞎了？“自救攻略”一文引发众人的疑问，需要解答。

且举身边的一个例子。李先生（化名）每年要出国长途旅行，迄今居然遭遇3次信用卡被盗刷事件。一次是人在美国，卡没离身却在意大利消费了好几笔；第二次人在法国，盗刷地点是纽约；第三次人在中国，盗刷发生在国外。及时拨打信用卡机构客服热线，根据建议完成上述提到的一系

列流程后，最终确认属于盗刷，没有损失一分钱。他事后回忆总结每次信用卡泄露的可能原因，第一次蹭了国外公共WiFi用卡，第二次在巴黎不知名小店刷卡买手工艺品，第三次应该是上一家不大的专业网站订国外酒店后信息被窃取。为了一劳永逸，李先生买了防盗刷的保险，每月信用卡扣款5元。

银行调查需时间

信用卡盗刷案件发生的特点一直在“更新换代”，防不胜防。前几年东南亚属于重灾区，很多前去旅行刷卡消费的市民回来后就接到银行信用卡部门的来电，建议换卡避免风险。这两年，很多是通过伪基站、伪造机票退改签、伪造提额等形式，盗取持卡人信息。还有不少盗刷就像李先生和“自救”一文作者遭遇的那样，是发生在境外的网上交易。

为什么需要较长的处理时间呢？信用卡专业人士介绍说，整个交易涉及到客户、商户、发卡行、收单行等几个方面，需要处理时效，银行不可以单方面取消交易。银行接到报案后会作初步调查分析，并3个工

作日之内联系客户进行沟通处理，分析定性后尽快告知客户处理方案。由于客户反馈的疑问交易，通常需要通过银行卡组织的相关规则进行处理，根据盗刷交易的形态不同，时效会不同。调查期间，不需要用户承担被盗刷的损失。

防盗刷几大要素

说到底，安全用卡才是“王道”。专家昨天介绍了要紧的几条：

- 尽量选安全性较高的芯片卡；
- 不要透露查询密码、验证码等敏感信息，网络盗刷不仅仅是背面签名栏后三位码被泄露，同时需要信用卡号码、有效期等信息，都要保护好；
- 出国前开通信用卡海外支付提醒功能及手机国际漫游，确保第一时间接到通知；
- 在信用卡背后签名栏处签名；
- 选择大型、正规的店铺以及靠谱的网上平台刷卡交易；
- 刷卡时不要让卡离开视线，签字时注意款项细节及是否有多张收据叠加；
- 有的银行提供“一键锁卡”服务，可立即将额度降低为零。

首席记者 谈瑾

欢迎读者扫描下方二维码下载新民邻声APP，进入话题板块对本文进行评论互动，并欣赏更多精彩内容。



邻声

街拍

男孩家庭

投稿:xmsyb@xmwb.com.cn

街头偶遇一幕——父母拖着两个孩子的蜘蛛侠行李箱一路走着，两个男孩一个拿着玩具刀和斧头，一个拿着剑，一路边走边玩。这是一个男娃家庭的常见景象：武器、蜘蛛侠等各种男性元素

无处不在。如今条件好了，生活富足了，对孩子的要求总是尽可能满足，各种专属男孩和女孩的玩具、物品纷纷登场，于是乎便有了这样一个有点意思的画面。

本报记者 周馨 摄影报道



传达民情
汇聚民意

“校园贷”有需求但要加强监管

邻声

网评

昨日,《“校园贷”是骗局的代名词吗?》一文在新民邻声APP话题板块呈现后,引发热议,以下为部分网友评论:

@ 颜建民:“校园贷”有存在的必然性,政府要通过金融专家来设计符合大学生特点的贷款品种,以满足他们的需求。还要对大学生的借贷用途进行验证和归类,设立必要的门槛和限额,杜绝负面借贷消费行为,减少风险的发生。

@ 冯济民:“校园贷”有其存

在的合理性,不能一概否定,斥之为骗局。目前发生的问题关键还在于缺乏监管或监管不严。加强监管应从两方面入手:一是“校园贷”不能谁都可办,建议应由校方或银行主办,必须具有权威性和可信度;二是“校园贷”不是谁都可贷,一定要严格审批,办好手续,从而使贷款真正解人所难。

@ 侯晨轶:无论如何设立门槛。别有用心的机构总难免有机可乘、无孔不入。“封”为上策。从前没有校园贷,难道还不过日子了?

社区全媒体 王若弦

2017年新邮预订销售公告

尊敬的集邮者和邮政用户：

2017年新邮预订包括线上和线下渠道：1、线上渠道：集邮网上营业厅、集邮网厅手机APP客户端和中国集邮微信商城；2、线下渠道：全市各大集邮营业网点和邮政金融网点。

老预订户以旧换新 1.线上渠道预订时间：2016年10月10日起至11月20日；2.集邮营业网点、邮储银行网点和代理金融网点预订时间：2016年10月20日起至11月20日；

新老用户增量预订 1.线上渠道预约登记：2016年10月10日起至11月15日，2016年11月20日公布中签名单；2.集邮营业网点、邮储银行网点和代理金融网点预订时间：2016年11月21日起至12月10日，订完为止。

预订网点查询请拨打11185，预订品种及其他详细内容见各预订网点公告。

请广大集邮者和邮政用户相互转告。

中国邮政集团公司上海市分公司
2016年10月

广告

社区文化要讲按需配送

天目西路街道国学馆来了书画名家

邻声

社区新发现

上海市书法家协会主席周志高与沪上书画名家陆晞明、沈鸿根、陈志宏等，前天正式入驻静安区天目西路街道国学馆“名家工作室”，未来该国学馆还将引入书画、棋艺、古琴、茶艺、香道、中医养生等系列国学项目名家，弘扬中华民族优秀传统文化。

天目西路街道负责人告诉记者，引入名家进驻国学馆，主要是为了发挥文化引领风尚、教化人民、服务社会、推动发展的作用，坚持“文

化为民、文化惠民”，以文化滋养人心、涵养社会，引导社区百姓走进国学馆，打造和谐社区、文明社区。近期静安区还出台了《深化文化建设、打造文化强区》二十条实施意见，提出将坚持“海纳百川、五湖四海”的原则，力争到2020年聚集100名以上有较高知名度和较大影响力的文化名家、大家“扎根”静安。天目西路街道也将努力争取更多名家、大家入驻国学馆。

“身边的文化场所多了，家门口的演出多了，群众参与的热情高了”。市民张先生说，以前文化场所好像只有博物馆、大剧院、电影院，

这些对于普通老百姓来说不能常去，社区活动也只有棋牌、健身、广场舞，现在家门口就有国学馆，还有名家入驻，一下子感觉品位上去了，大家也更有兴趣参与了。

据介绍，天目西路街道文化活动中心除了国学之外，还有烘焙、摄影、插花、3D打印、陶艺、中医养生等丰富多彩的内容，全年有200多场次社区活动。几年坚持下来，已经培育了一支西洋乐队，在兰心大戏院举办了好几场演出，并到一些社区举行公益演出。与一般社区舞蹈队主体为中老年女性不同，天目西路社区还有一支“老男孩舞蹈队”，多次参加电视台的节目录制。社区文化中心专门请了专业老师为他们编舞、配服饰、配音乐，如今队伍越来越壮大，已接近60人。

本报记者 江跃中