

“淘宝购物‘奶茶妹’全部生活费被莫名划走”追踪报道之三

快钱网首度回应盗刷事件 自称也是“受害者”



警方提醒

关联方法律责任不明确

作为张小姐唯一使用过的电子商务网站，淘宝网目前仍未对此事件有任何回应。

南京市公安局从事网络案件调查的一位人士告诉记者，从法律角度分析，类似的网络诈骗、盗刷事件，在犯罪分子最终落网前，几乎没有机构会为受害人负责。电子商务网站、第三方支付机构、银行都是事件的关联方，没有法律条款指向他们任何一方要为此负责。而且，除非特大诈骗案件，“诈骗、盗刷金额在几千元左右的案件，迫于警力有限，最终都会不了了之。”

警方和第三方支付平台提醒消费者要提高防范意识，如加强安全意识、勤杀毒、保持上网环境安全、保护好涉及到网上资金的账户和密码。此外，进行网上交易时请认真检查电子商务网站的域名是否正确，即.com或.cn之前的域名拼写是否被篡改。不要轻易点击陌生人发来的链接，不要轻易点击来自电子商务网站外的链接。“这其实与我们都曾收到过的要求往某个账号上汇款的垃圾短信是同样的逻辑。”

“警惕商家出售价格明显过低的商品，同时在聊天工具中提供支付链接的情形。在线支付时务必认清清楚商家的URL是否正确。同时，在最后一部进行支付时，请仔细校验页面上的收款方信息，确保与真正要付款的对象一致。”上述人士提醒说。

本报3月26日《淘宝购物“奶茶妹”全部生活费被莫名划走》、4月2日《江苏省去年网络盗窃金额超20亿》系列报道见报后，一度沉默的快钱网首度发声，主动联系现代快报。不过，快钱网回应中称，张小姐属于卡片信息被盗，网站也是受害者，无法对此事负责。 现代快报记者 杨连双 张玮玲

快钱网回应 “张小姐遭遇钓鱼网站”

快钱网回复记者称，从快钱网的交易系统可以查询到，张小姐的交易记录发生在2014年3月12日23:38:44，使用的是快捷支付。交易号为449270058，交易金额为5000元，收款商户为福建网龙计算机网络信息技术有限公司。

根据公开资料显示，“网龙公司”

是中国网络游戏行业的领跑者，缔造了第一款国产网络游戏《幻灵游侠》，并缔造了17173网络游戏第一门户。

快钱网解释说，通过游戏网站消费，是犯罪分子销赃的惯用手法。基本可以判断，张小姐的情况属于嫌疑分子盗取了张小姐的卡片信息在网上通过快捷支付完成交易。

“支付平台也是受害者”

快钱网对记者表示，作为第三方支付平台，为防范网络钓鱼，快钱网也采取了较多的防范措施，如采取了域名绑定、时间戳、订单IP比对以及防钓鱼提示页面等多项措施对网络钓鱼进行技术防范；规范客户签约行为、加强对商户的风险管理和交易管理；与产业链的上下游紧密合作，特别是在银行端，快钱网已经向央行提出了联合治理的方案，此外还加入了中国反钓鱼网站联盟等。

不过针对张小姐发生的事件，快钱网也明确表示“无法负责”。快钱网市场部一位负责人表示，在网络钓鱼和盗卡等诈骗事件中，引诱消费者受骗的是不法分子自设的钓鱼网站，而第三方支付只是资金流转的通道，本身与行骗行为和钓鱼网站没有任何关联。钓鱼网站不仅侵害了消费者的利益，也给第三方支付平台造成了名誉损失，从这一角度讲，第三方支付也是受害者。



本报于2014年3月26日和4月2日分别对此事进行了报道

交通银行“最红星期五”红到耍大牌？

银行间关于信用卡的角逐由来已久，从最初的办卡送积分、送礼品，到如今的办卡优惠享美食、看电影，发卡行可谓是挖空心思，只博客户转身办卡。但随着持卡数量的增多、用卡体验的深入，不少纠纷接踵而至。近期《第1金融街》记者就接连接到几个与信用卡相关的投诉，而投诉对象恰巧是现在普及率很高的交通银行信用卡，有读者更戏称“我看这个最红星期五已经红到开始耍大牌了！”如果你也有不开心的用卡体验，请拨打84783605与我们联系。

投诉1 账单无提醒 客服电话打不通

张女士前几天遇到一件窝火的事，“朋友推荐说交通银行‘最红星期五’加油有优惠，所以我就办了一张，谁知道上个月没收到账单提醒。”张女士表示，她手上有好几张信用卡都在使用，每个月都是以收到的账单为准来还款。“上个月没收到账单，无论是纸质的还是电子的都没有，我还以为不用还款，谁知道这个月收到两封账单信，才知道上个月欠了1500多元。”

张女士担心被收取滞纳金，立即致电客服说明情况。“打客服电话又是一件头疼的事情，每次都要花好长时间。”张女士说，“我下午两点左右打的，一直都说正忙请稍后，打了10多次也没接通。”

为此，记者与该行相关人员取得联系

系，对方表示，用户的月账单生成后，银行会按时寄出挂号信，如果客户到期未收到对账单可与银行联系要求补寄。如因此产生滞纳金，银行会适当减免。

张女士反映的客服电话难接通的情况，记者也亲身体验了一下。本周一12:30，记者拨打了交通银行信用卡中心的客服电话，首先听到的是人工留言，其中穿插了微信银行、手机银行的广告，随后提示输入有效证件及卡片后4位等信息，在一长串验证后才有人工服务的提示，至此已花费1分35秒。当记者确认需要人工服务时，电话又提示客服正忙，又将近1分钟后，人工坐席仍未接通，最终记者挂断电话，总过程约为3分钟。

投诉2 刚逾期就接到催债公司电话

读者刘先生在用卡过程中也有不愉快的经历。据他介绍，自己在办理了交通银行信用卡首笔消费6000元后，在最后还款日次日就接到了一个陌生电话，对方自称是交通银行信用卡中心催款人员，声色俱厉地督促他尽快把欠款还清。“用了那么多张信用卡，第一次

遇到这样催款的情况，关键是这个来电根本不是交行信用卡的客服热线，打电话问了才知道是交行信用卡中心雇用的催债公司。客户个人资料就这样流到这样的催债公司手上，太没有安全感了。”刘先生说，鉴于此他毫不犹豫地选择了销卡。



漫画 俞晓翔

投诉3 电话销卡花了半个小时仍遭拒

因额度较低，市民王先生想将信用卡注销，随即拨打交通银行信用卡客服热线，“我一说明想销卡，客服人员就问我原因。”王先生告诉记者，在与客服人员的电话沟通中，自己多次明确表示要销卡，但均被客服人员阻止，“一会说帮我取消所有的年费，就算每年不刷卡也不收费用，后来又说我申请提升额度。”

当王先生拒绝客服的建议再次提出销卡要求时，客服人员又努力说服王先

生将该卡作为备用卡，“客服人员说反正不消费也不会产生其他费用，万一遇到特殊情况也能用得上。”最终王先生的销卡要求还是没有能实现，“我这一通电话足足打了半个小时，无论我说什么原因，客服人员都会找理由劝我不要销卡，我觉得有点强买强卖的意思。开卡的时候一分钟就好了，现在要销卡怎么就这么难呢？”

现代快报记者 金戎