

# 酣睡中消费数千美元 信用卡境外被盗刷怎么办?

国庆小长假,大多数市民都沉浸在轻松休闲的假期生活中,但家住南京的陈小姐却没什么心情,因为自己的信用卡接连2天被人在境外盗刷,银行方面称要到节后上班才能处理,只能先将卡片冻结,忧心忡忡的陈小姐向《金融帮办》求助。

现代快报记者 陈孔萍

**金融帮办**

**财富顾问**  
理财咨询 专家一对一解答

**维权帮办**  
金融投诉 记者全程追踪

互动热线: 84783605 84783629  
互动QQ群: 164533052

## 信用卡境外消费2万人却在国内睡觉

陈小姐回忆,10月1日早上醒来后,看到手机有一条短信,显示自己的信用卡于凌晨3点多在境外消费了1000多美元,“早几天我在一家美国的网站上确实买过1000多美元的化妆品,因为海外扣款有时候会有延时,我当时就以为是买化妆品的钱。”谁知10月2日早上,又收到了2条境外消费的短信,金额分别为1700多美元和700多美元,时间同样是在凌晨3点多。

陈小姐发现有些不对劲,意识到信用卡可能被盗刷了,立刻拨打了银行信用卡中心的客服电话。“我把情况和客服说了一遍,对方说因为放假原因,暂时只能先帮我吧卡片冻结,等到节后相关部门人员上班后才能处理。”陈小姐告诉记者,自己后来上网查了下交易记录,3笔消费的商户来自同一家美国的网上超市,但自己从未登录过这个网站,更别说购买东西了,保险起见又向公安部门报了案。“我现在还有个比较棘手的问题,10月1日凌晨盗刷的那笔钱已经显示在我本月的账单中了,银行到现在也没人联系我,这1000多美元我是该还还是不该还?”陈小姐向金融帮办记者阐述了自己的疑虑。

## 银行回复:盗刷金额先挂账 45日后出结果

10月10日下午,记者陪同陈小姐一起来到了位于洪武路上的这家银行,在六楼的风险部,陈小姐填写了一张“非本人交易声明书”,在一位工作人员的指导下,写明了事情经过及被盗刷的交易明细,并提供了身份证和护照的相关信息。当陈小姐问及已入账的1000多美元是否需要本月偿还时,该工作人员表示,目前提出的3笔非本人交易的款项银行会做挂账处理,持卡人暂时无需偿还,银行在整理

好材料后,会通过国际卡组织要求刷卡商户提供相应流水单和凭据,同时调查持卡人的日常用卡情况。该工作人员进一步表示,“银行会根据了解到的情况,综合多方面因素,最终给出处理结果,如果持卡人需要为此次盗刷承担责任,那么持卡人需按时偿还,如果持卡人不需要承担责任,那么银行会先行减免被盗刷的金额。”而对于调查的周期,这位工作人员称,一般为45日。

## 信用卡遭盗刷该怎么处理?

现如今,信用卡遭盗刷的案例频频,尤其是境外盗刷的比例逐渐上升,因此保护好信用卡的重要信息,例如取现密码、安全码,不在规模较小的商户刷卡消费,不上钓鱼网站等日常的用卡安全要加强。如果实在是不幸碰上了信用卡遭盗刷,也不要乱了阵脚。中国银行江苏省分行信用卡部彭经理建议,如果发生此类情况,首先办理信用卡冻结,然后向银行信用卡中心申请追款。通常来说,境内的消费时间与申请追款服务的时间不超过120天,境外消费时间不超过180天,都属于有效的追款期限,客户可以要求银行帮忙追查有疑问的款项。

申请追款服务后,银行会追踪客户的问题消费账户,“通常45日内就可以答复追查结果。”彭经理表示,一旦查实持卡客户的确是被人盗刷了信用卡,这部分损失由银行负责赔偿,若客户在银行追查期间偿还了全部或部分被盗款项,银行也会在查实后退还客户支付的欠款。相反,如果持卡人平日用卡过程中存在套现嫌疑,或经常在不安全的商户刷卡消费,那么银行有可能会判定持卡客户承担责任,那么被盗款项则由持卡人偿还。对于市民陈小姐的信用卡盗刷事件的最新进展,《金融帮办》将持续关注。

10月31日-11月1日,第三届现代快报健康生活节又将与广大读者见面,过往的两届活动均受到了市民的一致好评,活动现场的名医义诊、免费项目检测、健康课堂等一系列互动环节都是人气爆棚。值得一提的是,第三届健康生活节又再次提档升级,邀请各大银行、保险公司等金融机构入驻,全力打造的“养老金融街”也将首次亮相,为现场市民提供一站式的养老金融服务,10月31日一同相约南京国展中心。

现代快报记者 陈孔萍

## 养老金融街亮相 第三届健康生活节



现代人的生活都离不开金融服务,此次健康生活节上专门为市民打造了一条养老金融服务街,由各大银行、保险公司等金融机构组成,活动现场会有专业的金融服务人员助阵,带来为老年客户精心定制的系列金融产品。例如,老年人专属理财产品,兼顾老年客户对理财产品流动性与安全性需求,实现财富稳健增值;针对老年人提供的旅游、医疗等消费用途的贷款,

无抵押免担保,可由客户本人或其成年子女申请;为老年客户提供绿色通道、应急支付、安全支付等便捷金融服务;提供定制化的养老保险计划,为老年生活未雨绸缪。此外,金牌栏目《金融帮办》也会落地活动现场,如果您在平时金融生活中遇上烦心事,或者多次投诉未果,可以到健康生活节现场反映,《金融帮办》会竭尽全力,帮助您解决!

### 服务贴士

目前,第三届健康生活节的招商工作已进入尾声,养老金融街的席位也所剩无几,如果你或你的团队也致力于养老金融事业,对养老金融行业有较成熟的想法,希望通过一个平台让更多人认识你,欢迎你的加入!

咨询热线:025-84783605、84783629

2015第三届现代快报健康生活节  
时间:10月31日、11月1日  
地址:南京国际展览中心(龙蟠路88号)  
公交线路:地铁三号线新庄站3号口出;2路/17路/24路/28路/36路/40路/44路/45路/58路/59路/70路/93路/140路/143路/173路/203路/308路等,新庄广场南站下。

# 轰响“大众创业、万众创新”新引擎 兴业银行南京分行“创业贷”全省升级

日前,兴业银行对“创业贷”产品优化完善,正式推出“创业贷”升级版,并推广至全国。兴业银行在上海、深圳、广州、南京、重庆、厦门试点推出的“创业贷”审批金额已达3500万元,其中江苏地区11笔,金额总计920万元。升级后的“创业贷”贷款门槛进一步降低,贷款审批流程进一步优化,产品运用更加灵活,充分考虑小微企业创业初期的实际情况,在贷款期限、资金用途、还款方式等方面都更加合理。

## 突破抵押“唯物论”

长期以来,缺乏抵押物一直是困扰创业型小微企业融资的核心问题。“抵押物就像绕不过的‘拦路虎’,让我之前申请贷款屡屡受挫。”回忆以往的融资经历,李亮(化名)感慨万分。李亮的公司是南京一家成立时间较短的汽车零部件生产企业,专门从事汽车配件精密制造。随着合作商的增多以及订单量的增长,企业急需注入生产资金却苦于无抵押

资产,要银行给贷款难度相当大。没想到,兴业银行南京分行向他们伸出了“橄榄枝”。在兴业银行南京分行看来,这家企业是优质小微企业:公司处于发展初期,未来行业前景看好,企业和项目具备成长性和发展潜力;企业主注重诚信,有一定从业经验与技术水平;拥有一支技术专家团队,专注于创新生产工艺,市场需求量大,下游客户都是大型企业和知名集团,经营比较稳定,能够获得较高收益。针对李亮这种“轻资产”创业者的融资特点,兴业银行“创业贷”创新引入“计分卡”作为标准化风险评判工具,打破传统信贷评审只注重抵押物的“唯物论”,围绕创业计划可行性与创业团队可靠性,通过两轮“计分卡”打分确定授信评审结果。兴业银行“创业贷”产品设计团队负责人介绍说,“第一轮由客户经理和风险经理通过尽职调查结果打分,对企业实际控制人的资信、从业经验、创业团队、项目情况等进行评审。第二轮由分行小企业部负责人、

小企业风险团队负责人和小企业专营团队负责人组成的‘三人审贷小组’与企业负责人面谈,进一步评判企业发展潜力,以此作为发放贷款的依据。”经全面调查和深入了解以及两轮打分评审,兴业银行就为李亮的公司发放了第一笔60万元贷款。“没想到我们凭借自己的模式、产品、团队等‘软实力’就获得了兴业银行的贷款。”李亮说。“V创享”特别行动计划陪跑比李亮更兴奋的,是同属于“轻资产”小微企业的宜兴某物流服务公司负责人丁飞(化名)——兴业银行“V创享”小微企业特别行动计划为丁飞的公司量身定制了“债权+股权”的个性化金融服务方案,提供包含100万“创业贷”在内的一站式金融支持。今年8月正式推出的兴业银行“V创享”小微企业特别行动计划(简称“V创享”),以高价值、高成长型小微企业客群为重点服务目标,依托该行小微专业化经营管理体系

与创业指导金融专家团队,以“创业贷”“易速贷”“交易贷”“连连贷”等小微专属融资产品为主打,借助该行“芝麻开花”中小企业成长上市计划业务的股权融资手段,配以便利优惠的小微企业专属结算支付和现金管理方案,紧紧围绕初创期和成长早、中期企业的经营特点和金融服务需求,通过“债权”与“股权”相结合、“融资”与“融智”相结合,为小微企业提供全面、专业而优质的金融服务。在丁飞看来,兴业银行“V创享”是企业“长跑好帮手”,“一个星期贷款就批下来了,真是雪中送炭,解决了公司线路扩张的燃眉之急,同时还提供配套专业金融服务,帮助我们走得更远更好。”跑运输出身的丁飞瞄准了“互联网+”时代物流行业的发展潮流,创办了这家涵盖物流中心、货物运输、价格磋商等方面的综合性物流服务公司。如今公司已成为集专线货运、整车配载、零担快运、外贸进仓、装卸仓储、同城配送于一体的物流企业。

兴业银行南京分行小企业相关人士介绍说,针对丁飞的企业希望开拓直接融资路径的需求,该行专家团队提供了专业财务顾问服务。充分发挥该行资源服务优势,积极为企业搭建项目对接平台,根据企业实际情况精选出合适的投资机构与丁飞的创业团队对接,帮助企业进行融资规划并提供管理咨询。“后续丁飞的企业如果需要进行投联贷或者‘新三板’挂牌等,也都可以通过我行‘V创享’计划的‘芝麻开花’产品获得相应的金融服务。”“从初创期到成熟期,在企业不同的发展时期,我行始终能给予企业合适的融资支持。”兴业银行小企业部总经理李泰顺表示,在企业成长至准备融资上市时,该行将充分发挥集团牌照齐全和同业协作优势,以财务顾问的角色为优质小微企业步入资本市场、突破发展瓶颈提供综合性、专业化的资本市场再融资服务,在增资扩股、定向增发、新三板挂牌、A股首次公开发行等方面提供一站式支持。

(邹晶莹)