

银行卡“更芯换代” 为何又伤了客户的心

银行

交钱!



绘图 雅琦



核心提示

□新华社记者 王凯蕾 毛一竹

鉴于克隆银行卡盗取存款案发率高居不下,新华社今年8月28日播发了《卡没丢巨款“飞”了——谁该为“克隆卡”盗刷埋单?》稿件,披露一些持卡人由此引发的资金损失。

之后,工商银行、农业银行、中国银行等国有大型银行相继公开表示,将按照国家部署,全面开展免费更换芯片IC卡业务。

然而,记者追踪采访发现,一些商业银行借“换芯”之机要求持卡人开办新卡,更换芯片也搞所谓的VIP优先,忽视持卡人的安全要求。

1 借机牟利——变“换卡”为“开卡”

国内通用的银行磁条卡,由于技术落后、容易复制,会被犯罪分子利用盗取存款。目前,世界上大多数国家都已淘汰磁条卡,将其升级为无法复制的芯片IC卡。

根据《中国人民银行关于推进金融IC卡应用工作的意见》,我国商业银行陆续发行金融IC卡,北京、上海、广州等城市相继公开表示将开展银行卡“换芯”业务。

按照有关部门规定及商业银行的承诺,银行卡“换芯”为免费业务,成本应由发卡行自行承担。相关持卡人只需携带

身份证及旧卡,即可办理“换卡不换号”的“换芯业务”。

然而,记者采访发现,部分银行故意“狸猫换太子”,将“换卡”变成了“开卡”——客户要想升级为芯片卡,必须另行开户办卡,缴纳开卡费和年费,原来的磁条卡可以继续使用,或者注销。

在提供“换芯”服务的多家商业银行营业点,当顾客提出更换芯片卡时,多数客服人员表示必须重新开卡,并收取15元至30元不等的费用。

在工商银行广州公园网点,前来换卡的

杜豪表示了空欢喜一场的失望和愤怒。他说:“我常用的就是工资卡,它捆绑了房贷车贷、保险、股票基金交易、水电煤气费、手机费、有线电视费等资金往来,怎么可能说注销就注销?借机要求客户办新卡,这不是明摆着折腾人、糊弄人嘛!”

“换卡”变“开卡”,一字之变,银行从“支出”变成了“收入”,本该免费的“换芯”服务变成了“牟利”行为。如工商银行广东省分行,截至2012年9月,磁条借记卡超过3500万张,按照每张芯片卡收取15元工本费计算,银行将收入5亿多元。

2 嫌贫爱富——对普通顾客安全要求推三阻四

在工商银行等多个网点,当顾客提出要更换芯片卡时,许多客服人员用各种方法“逐客”“挡客”。

在工商银行百灵路网点,前来换卡的客户被告知“尚未接到通知”。吃了“闭门羹”的王小姐失望地说:“磁条卡不安全,一听说可以办理换卡业务,我就马上赶来了,没想到银行推三阻四,让我白跑了一趟。”

而另一些银行,则以客户等级筑起一道

高高的“门槛”。在工商银行广州市广园中路一家营业网点,从事服装生意的杨小姐提出更换芯片卡要求时,客服人员立即询问她是不是金卡或VIP客户,如果是普通客户,就暂时不能更换“芯”卡。

受访的银行客服人员也表示,如果持有金卡或白金借记卡,就可免费更换“芯”卡。但获取借记卡金卡的要求是,客户日均余额20万元人民币以上,远非普通客户

可以企及。

业内人士指出,不安全的银行磁条卡更换芯片,是商业银行提供金融服务的前提条件,将普通客户的资金安全要求与存款多寡挂钩,如今成了商业银行降低服务水平的借口。

广东金融学院华南金融研究所所长汪前元说:“银行伤害普通持卡人的切身利益,实际上是一种自损信用的行为。”

3 见利忘义——变“赔偿”为“增收”

2011年,广东省内工商、农业等四大商业银行涉及克隆银行卡投诉达1280件,涉及金额2919万元。

专家指出,克隆银行卡犯罪增加,说明银行提供的服务存在安全缺陷,应该给予受损的顾客以赔偿。

然而,绝大多数克隆银行卡案件中,持卡人很难获得银行的全额赔偿。多数情况下,法院认定设置密码的持卡人具有保管密码的责任,会判持卡人承担50%左右的责

任,甚至全责。

一方面资金安全无法保障,损失难以赔偿。另一方面,商业银行利用顾客处于安全危机,将自身“过错”变成了增加收入的“商机”,这无异于乘人之危。

“银行之所以敢乘人之危,主要是其垄断地位在作怪。”广东深天成律师事务所律师郑绪华说,由于商业银行财大气粗,并不将普通顾客放在眼里,似乎并不担心普通

客户流失。

业内人士指出,在各部门联合推动下,银行卡“更芯换代”原本是令人称道的事,然而,一些商业银行故意设置“门槛”,很有可能会影响芯片卡的推广,这不仅威胁持卡人的资金安全,而且伤了广大客户的心。

“希望商业银行不要为一己之私、一时之得,而损害广大客户的利益。”汪前元说。

新闻回放

卡没丢巨款“飞”了

□据 新华社

卡未离身,596万元巨款不翼而飞。广州商人朱女士做梦都没想到,近两年来不断见诸报端的噩梦,竟会降临到自己身上。

来自广东省银监、公安部门的信息显示,2011年以来,克隆银行卡盗取存款已成为一大经济犯罪类型,已形成从生产销售侧录设备、窃取信息、制作伪卡到套现的黑色产业链。

“当时我感受到了什么叫作‘魂飞魄散’。”受害人朱女士说。

7月中旬,朱女士到银行ATM机取现,连续两次操作均未成功。朱女士以为是ATM机出现故障,当时手机正好没电。等回到家充电开机后,接连收到来自发卡银行的7条短信,显示其名下2张银行借记卡从POS机刷卡消费了596万元。这是近年来广州地区被盗刷数额最大的克隆银行卡案件。

广东省银监局、广州市公安局经侦支队接到朱女士报案后,立即冻结相关账户,迅速锁定克隆卡盗刷地点——广州市个体工商户胡某在“总统数码港”的商铺安装的POS机。警方抓获犯罪嫌疑人8人,收缴涉案银行卡15张,损失资金全部追回。

广东省银监局的数据显示,2011年,工农建中四家国有银行广东省分行涉及克隆银行卡的投诉达1280件,涉及金额2919万元,与2010年相比分别增长9倍和5.7倍;2012年仍呈高发态势。

广州市公安局经侦支队有关负责人介绍,广州市经济犯罪发案量最高的就是银行卡犯罪,其中克隆银行卡犯罪去年315宗,是2010年的近4倍。克隆卡犯罪的作案手法并不复杂,一是卡被复制,二是密码被窃取。目前国内通用的银行磁条卡,由于技术落后、几秒钟即可复制,被大多数国家陆续淘汰,将升级为无法复制的芯片IC卡。

“从把信息输入电脑,到重新写入一张磁条卡,只需几十秒钟。”办案人员说,而读卡器等设备在网上或电子市场都可轻易买到,一整套设备只需8000多元。