

聚焦 FOCUS 信用卡电话支付风险

信用卡电话支付滋生乱象 万亿额度暗藏风险

编者按：“去东南亚刷过卡的，银行喊你回家换卡！”是近期网络上盛传的一句调侃。有报道称，东南亚地区信用卡盗刷已经形成一条很成熟的产业链。电话支付也是国内近年来兴起的一种信用卡支付方式，然而方便却不意味着安全，一些银行电话支付操作流程不规范、不严谨，甚至乱象丛生。

在安全保障功能缺失的情况下，电话支付正从万亿信用卡额度中撕开巨大的风险敞口，一旦不法分子侵入该领域，带来方便的信用卡很可能成为别人的支付工具。然而目前热衷于推广该业务的银行和商户，似乎并不关心这些。

证券时报记者 唐晓

白领严芳（化名）近期使用招商银行信用卡电话支付在某商旅网订购了一张机票，正是这次电话支付让她后悔莫及。让她无奈的是，银行和商户之间随意扣划资金之下，持卡人是如此弱势。

在登机前两个小时严芳发现用身份证怎么也自助打印登机牌，尝试多次后才发现，该商旅网为她预订的是第二天5月17日的机票，与她要求预订的日期不符，严芳随即与其进行电话沟通。调查订票录音确认联系客服人员过失后，该商旅网同意以同样价格为她改订5月16日的机票，并取消此前订单。

细心的严芳随后拨打了招商银行信用卡客服电话，询问是否取消了此前订单，该行客服人员查询后证实，5月14日一笔预订机票的预授权已经取消，当日又产生另外一笔预授权。

吃了定心丸的严芳持改订机票顺利登机，但刚到目的地就接到上述商旅网的电话，意外再一次发生了。该商旅网一改此前所做出的由自身承担责任的承诺，要求持卡人自己承担一切差价损失。

退款被划走

想到此前预订的机票已经退款，严芳思量着上述商旅网就算事后反悔，总不至于未经她同意直接从信用卡上划款。然而该商旅网持续的强硬态度又让严芳隐忧不安。

于是，严芳拨通了招商银行信用卡客服电话，再次询问当日的预授权是否取消，招商行客服的回复让严芳吃惊不小，客服称当日的预授权并未取消并且已经结算，也就是说款项已支付给该商旅网。

当时预授权已经取消，为何又恢复？银行又为什么没有任何形式的恢复通知？严芳百思不得其解。进行电话支付时，无需输入密码即可支付已令严芳心生不安，但她却没想到银行取消和恢复预授权可以如此随意，这笔由她付款的交易似乎又与她毫不相关。

银行称要看商户态度

面对严芳的质疑，招商银行信用卡客服中心一位自称主管的人士回复了她，该人士称当时客服所说的预授权取消，指的是取消预授权，即该笔交易已经结算。

这个解释让严芳一头雾水，取消预授权“原来并不等于取消交易，而在她的记忆中，客服当时的意思就是那笔交易取消了。严芳随后多次拨打招商行客服电话，询问其他客服“取消预授权”如何理解，以求证实当时的印象。

一位招商银行客服告诉严芳，“取消预授权”意味着冻结的信用卡额度已经取消了，而已经结算的预授权通常不会表述为“取消预授权”。另一

位客服查询后告诉严芳，5月14日的那笔预授权目前的状态是未取消。

面对招商行信用卡客服与主管对“取消预授权”的不同解释，严芳认为，最初接听她电话的是客服人员，因此具有同样身份的其他客服所做出的解释应该更接近最初接电话客服所表达的意思。

那么预授权取消后何时又恢复了？是在5月16日当晚还是此后？招商行信用卡客服仅表示将对严芳所质疑的5月14日机票交易进行调查，调查需5个工作日左右。招商信用卡

客服还表示，招行将等调查结果出来后再进行处理。

5天后严芳等来的招商银行信用卡客服的处理结果让她再次陷入失望，招行“等待该商旅网对此次纠纷的处理结果再定”的回复，意味着招行把处理5月14日产生的那笔充满争议的交易的决定权交给了上述商旅网。

严芳此时才明白上述商旅网反悔时措辞坚决的原因：处理的决定权由银行和商户掌控，持卡人的反对毫无用处。



翟超/制图

信用卡电话支付五大乱象

证券时报记者 唐晓

电话支付是近几年开始推广的一种信用卡支付方式。电话支付推出后，因无需刷卡和输入密码，仅凭报出卡号、有效期以及卡片“后3码”即可完成支付，很多持卡人由此担心会被冒用消费。所谓“后3码”是卡片背面签名处的末3位数字。证券时报记者调查发现，信用卡电话支付目前所呈现五大乱象成为消费者需要小心绕过的陷阱，而这一新兴支付方式也越来越受到质疑。

乱象一 与客户确认交易程序不完善

一些银行虽然会在电话支付后向持卡人发送预授权短信，但结算时往往不会再次通知持卡人。

白领严芳（化名）的信用卡电话支付经历正暗示了银行与客户确认交易程序不完善所带来的隐患。在严芳以电话支付向某商旅网购买机票过程中，银行方面只发送了一条短信确认发生了一笔预授权，而此后与商户正式结算时并未再与持卡人确认。在确认程序不完备的前提下，持卡人难以了解交易是否生效。

银行方面对信用卡预授权是否取消表述上的模棱两可，为持卡人与商户、银行间的纠纷埋下隐患。

对于同样采取预授权方式的酒店消费，持卡人入住前银行会向其发送一条信用卡预授权确认的短信，退房时再由持卡人结算并签字确认的方式，无疑同样存在隐患。

乱象二 持卡人权益被忽视

商户作为银行的合作单位，电话支付过程中，由于商户和银行的密切关系，使得纠纷发生时，银行难免会遵从商户的指令，而非持卡人的指令。而商

户出于自身利益考虑进行的处理，或多或少会损害持卡人的利益。

以严芳的遭遇为例，她的一笔消费资金已进入商户口袋，商户此时对重新预订机票的价格提出异议，要求从尚未退还给严芳的第一张机票款项里扣除升舱费。由于第一张机票票款仍掌握在商户手里，扣除多少金额的决定权完全掌握在商户手里，而银行又是以商户的处理结果为准，使得持卡人严芳的权益难以主张。

乱象三 开通未经持卡人同意

据某银行客服介绍，信用卡电话支付功能是不需申请自动开通的，只要持有信用卡就有电话支付功能，并且不能取消。对于电话支付业务开通与否，银行并没有赋予持卡人选择权。信用卡电话支付的商户由银行选定，具体为哪些商户开通了电话支付功能以及商户具体名称，银行并不告知持卡人。只有持卡人在商户消费时，才会由商户告知是否可提供电话支付功能。

事实上，对于电话支付业务的安全性，此前已有持卡人表示担忧，甚至因此销卡。

乱象四 信息核对程序简单

信用卡电话支付过程中，商户的核对程序非常简单，只要持卡人提供卡号、有效期及“后3码”即可，且并不限于持卡人本人使用。商户则与银行核对上述信息，核对无误后即生成一笔预授权。此后商户和银行不会再与持卡人进行核对和确认，而是由商户和银行自行结算，即持卡人在预授权生成之时已进入商户和银行即将结算的程序。

持卡人信用卡一旦丢失，或者卡

截至今年一季度末，银行信用卡累计发卡量达到2.9亿张，较2011年第四季度末增长1.8%，同比增长20%。

信用卡授信总额2.79万亿元，同比增长33.2%。

在安全保障功能缺失的情况下，电话支付正从万亿信用卡额度中撕开巨大的风险敞口。

■记者观察 | Observation |

银行商户各有盘算 持卡人实难说不

证券时报记者 唐晓

一方面是商户拓展业务的需求，一方面是银行可观的手续费收入，在银行和商户的共同需求下，电话支付已全面渗入持卡人的生活，不管持卡人是拒绝还是接受。

据央行公布的数据显示，截至今年一季度末，银行信用卡累计发卡量达到2.9亿张，较2011年第四季度末增长1.8%，同比增长20%；信用卡授信总额2.79万亿元，同比增长33.2%。

持信用卡消费的群体越来越庞大，为移动电话支付等新兴支付方式的兴起奠定了基础。在深圳某国有银行银行卡部门人士看来，电话支付的流行，既是银行为客户增加支付方式、方便客户的需要，也是满足商户和银行共同需求的结果。

无需输入密码，打一通电话即可完成支付，对于机票商户等需要远程支付的商户来说，无疑可以提高交易效率，方便双方交易的顺利完成。对银行而言，机票商户等提供的千分之五至百分之一的刷卡佣金率，亦可增加银行的手续费收入。机票商户的交易通常属于大额交易，给银行带来的手续费收入非常可观。

银行信用卡与商旅领域企业的合作一直非常密切，除了与一些大型旅行社商户推联名信用卡外，还有的银行

直接与众多航空公司推出联名信用卡。

对于电话支付这种新兴支付方式可能产生的风险，银行并非没有考虑到。据了解，为了控制电话支付的风险，目前该支付方式大多限于实名制消费。

正因为电话支付的这一特点，电话支付发生风险时银行通常采取事后调查处理的方式。银行会调查该笔消费是否持卡人本人消费意愿，再决定由持卡人本人还是由银行承担损失，或者共同承担损失。”一股份制银行的客服人员称。

事实上，发生被假冒消费的风险时，银行和商户也会以持卡人未妥善保管卡片信息为由不承担责任。对于具体如何处理可疑交易的相关规定，银行方面普遍讳莫如深，仅表示以每一个案件的具体调查情况为准。

即使银行愿意承担可疑交易带来的损失，最终为可疑交易埋单的也并不一定是银行。据上述深圳国有银行银行卡部人士称，最终承担损失的并不一定是银行。银行跟合作商户会签署协议，约定在发生此类风险时，由谁承担责任。一些银行会采取风险转移的措施，约定由商户来承担损失。

这也就难怪理解银行之所以愿意推广电话支付业务，并且规定持卡人无法取消该业务。对银行而言，电话支付既可观收益又可转移风险。

■宏观银行 | Luo Keguan's Column |

信贷计划会完成不了吗

证券时报记者 罗克关

面对5月前三周极不理想的信贷投放局面，市场对于今年整体信贷计划能否完成疑虑渐生。彭博社24日援引知情人士称，面对近期低迷的信贷需求，国内银行可能将面临7年来首次无法完成年度新增信贷计划的局面。

2012年的计划新增信贷是多少？业界曾经认为，按照年初央行定下的14%的广义货币供应量(M₂)增速目标，今年的新增信贷目标值将是8万亿元。但目前业界认为，2012年全年实际完成的新增人民币贷款规模可能是7万亿元左右，远低于8万亿-8.5万亿元的原定目标。而其中主要的问题就在于，信贷需求实在不容乐观。

这一状况并非偶然，信贷需求不振在今年以来多个月份的新增信贷数据中都有所反映。总的来说，在房地产调控仍然收紧的势头下，住户贷款未来很长一段时间都可能维持目前这种不温不火的状态；而在对公贷款上，国务院虽然将“稳增长”重新提到工作重心的首位，但实际刺激强度能有多少仍然存疑。市场普遍的预期是，当下的局面会是“稳增长”但没有“大刺激”。

这样一来，曾经一度是各家银行信贷投放主力的公司中长期贷款要想突然发力，也并不现实。

尤其值得注意的是，在当下的市场环境中，商业银行的惜贷情绪开始逐步抬头。这其实不难理解，在经济形势不好的情况下，信用等级高的企

业会收缩投资，降低资金需求，静观时变；不会减少的信贷需求，反而都是信用等级低的企业在等待救命钱。

在此情况下，商业银行的信贷政策会陷入两难境地——支持信用等级低的中小企业，固然是响应舆论号召，但却不得面临更大的风险敞口。权衡利弊，持币观望恐怕是风险管理的最佳策略。今年以来商业银行对于债券配置的需求大增，2月以来票据融资规模逐步放大，这些现象都表明银行的风险偏好实际已经在逐步上升，求稳成为共识。

更加现实的约束，则来自贷存比等监管指标。由于人民币升值步伐开始放缓，外汇占款带来的增量基础货币投放趋于下降，加之贷款增长乏力，派生存款的增长也在回落。商业银行从2011年开始就遭遇的存款难题在2012年非但没有变好，反而有所加剧。值得一提的是，由于基准利率今年以来并未调整，面对债券市场更加灵活的利率水平竞争，商业银行的金融脱媒现象也有加剧势头。以即将问世的交易所中小企业私募债券为例，据笔者了解，商业银行已经感受到切实的客户分流压力。

一方面是现实的需求不振，另一方面则是惜贷情绪和监管约束，商业银行整体信贷局面之黯淡可谓两年来所少见。如果这个趋势持续下去，无法完成今年8万亿元的信贷增量计划之说恐怕并非空穴来风。

一周重要新闻·微评

温州建立金融审判庭。25日，温州建立浙江省首个金融审判庭。一大创新是建立专家陪审员制，聘请金融专家、学者和金融从业人员等担任专家人民陪审员。

微评：温州金改再出新招，陪审员一词亮相。怎样保证陪审员的独立性？来自民营企业的代言人又在哪里？

温州商会欲建纯民资民营银行。全世界12地的温州商会欲筹资50亿元，成立温州现代商业控股银行，这将是一家纯民资民营银行，其目标是

在全国各地的温州商会各开办一家当地分行。据媒体报道，目前报告已上报温州市政府。

微评：从“纯粹的民营银行”这一提法可以看出，温州民间资本对于办银行有着极大的向往。借金改东风，温商能否达成夙愿，还要等待相关细则，但牌照能否获批并非温州市政府所能决定。这也正是温州金改的天花板：金融市场改革如何限于一域？

中小企业私募债试点正式启动，银行、券商、基金等可参与。5月22

日，沪深交易所发布了《中小企业私募债券业务试点办法》，中小企业私募债即将粉墨登场。商业银行、券商、基金、信托等机构投资者均可投资私募债券。

微评：这一举措使得中小企业的融资渠道将加速从商业银行分流到公开债券市场。不过，银行能捕捉的新机会也不少，市场利率不断下行，银行理财产品以债券、票据等工具作为理财标的，已很难满足客户的投资理财需求，而中小企业私募债收益率较高，为银行理财产品提供了一个新选择。 (潘玉蓉)



翟超/制图