

# 由数据泄露事件 看如何部署应急的便利化发卡服务

文 || Datacard中国区市场及业务拓展副总裁 吴岸

如果现实生活中持卡人数据被泄露，那么银行应该如何通过即时发卡保障银行和持卡人利益，维系客户关系呢？美国某大型零售连锁超市曾发生大规模持卡人数据泄露事件，对银行和消费者造成消极影响，本文希望通过探讨和分析美国各大银行的应对措施，对国内银行卡的发行、管理部署有所启迪。

## 美国大型连锁超市数据泄露事件的背景

2013年底，美国某大型零售连锁超市发生大规模持卡人数据的泄露，据悉，黑客通过在超市的刷卡设备上安装恶意软件，窃取持卡人数据，并通过该企业的服务器批量向外传输。导致超过4000万张信用卡数据被泄露，更有7000余万持卡人的个人信息同时被泄露。

由此可见，该数据泄露事件的影响是多方面的——消费者的个人信息被盗；零售商系统受损；金融机构因此承担由账号泄露导致的欺诈损失。

## 对于消费者的影响

消费者的个人信息被盗，导致其

使用的信用卡面临极高的欺诈风险。有业界人士表示，在安全漏洞发生之后，从该零售商被盗的信用卡和借记卡的账户数据资料不断涌入地下黑市，高达100万张卡片的数据以每张20~100美元的价格被出售。对于消费者来说，替换卡片刻不容缓。

而更迫切的是，此次数据泄露发生在圣诞节前，这意味着停掉原有卡片将给消费者带来极大不便。因此，除了卡片信息被盗本身带来的欺诈风险，消费者能否及时拿到紧急替换的信用卡并尽快使用成为了另一挑战。然而基于银行传统的卡片制作及邮递方式，消费者一般需等待7~14天，紧急换卡的需求不能得到及时响应，使得消费者对该卡及发卡行的相关服务使用的信心大打折扣。

## 对于银行的影响

数据泄露将导致银行的（信用）卡中心的换卡需求在短期内急剧增长，而一旦此需求与银行卡中心现有的大规模发卡计划有冲突，发卡方会面临成千上万的紧急换卡的积压订单，最终用户可能要花上比以往更长的时间才能收到新卡。

此外，发卡行还会损失持卡人在

等待卡片递送期间的交易费收益。更关键的是，持卡人可能因此不得不转而使用别的银行的卡片，对发卡行“钱包内首选使用卡片”的地位造成消极影响。因此，当大规模数据泄露发生时，能否为客户即时换发一张卡片将成为银行是否能保住甚至提升其在持卡人心目中的地位，并重获持卡人信心及满意度的关键。

## 银行的应对措施

此次泄露事件发生后，相关银行纷纷对该事件可能的后果做出反应并提出相应的解决方案。例如摩根大通、美国银行、富国银行及花旗银行等众多银行均声明将对客户的账户使用情况进行监测，一旦发现可疑行为将会采取更进一步的措施。另外，还包括限制风险卡片的每日交易额等。

除了以上方案，美国最大的发卡行主动提出为卷入数据泄露事件的银行卡消费者更换卡片。由于该银行之前就部署了Datacard的即时发卡解决方案，其顾客在银行分行可快速完成卡片更换。据统计，截至2014年1月，该行已为其客户更换了超过200万张信用卡和借记卡，其发卡量相比同期增加了36%以上。

有关业界人士在评价该行在应对该事件的表现时认为，网络安全是“一件大事”，银行、零售商应该尽最大努力保护交易安全。即时补发卡片，除了能够增加交易的安全性，节约额外成本，还将成为银行向客户提供更优质服务的又一利器。

## 启发

当数据泄露发生后，持卡人的用卡安全受到威胁，持卡人亟需银行在第一时间出台应对方案，为其资产和卡片交易提供安全保障。在这个过程中，若银行处理不当，将使持卡人对银行失去信心，导致客户流失，品牌价值受损。因此，发生数据泄露后，如何恢复持卡人的信心至关重要。

应对此类危机的解决方案关键之一就是预先部署即时发卡方案，在事件发生的第一时间为客户补发新卡。即时发卡是相对于传统由卡厂或银行信用卡中心发卡的新型发卡补充形式，突破了原先集中发卡需要排期制作和递送的局限性，将发卡地点延伸至银行分支网点、零售店、大学、公共服务网点，甚至是体育场馆演唱会等大型活动场所，高效完成应急发卡任务，满足持卡人需求，保障持卡人资产安全。此外，现场申领还可配合银行的各项营销活动进行增值业务交叉销售，增进营收，同时还可为持卡人提供个性化的卡片图案以满足其个性化定制需求。

为数据泄露事件提供应急发卡方案的某银行，于2012年起开始在洛杉矶、芝加哥和纽约地区的2000多个分行网点推出即时发卡业务，为新增的和现有的客户提供个性化、凸字印刷的借记卡。Datacard以其全面的、

多渠道的综合方案交付能力被指定为整体解决方案的供应商。除了借记卡，该银行还利用即时发卡设备发行其预付费卡，并计划在未来提供信用卡的即时发行，其客户不再需要等待邮件递送，在银行分行几分钟内便可完成卡片的发放和更换，还可在分行直接设定密码，在走出银行网点时即刻使用卡片。

该银行不但在此次危机中成功保障了消费者的信心，从容应对的同时也大大节省了紧急卡片替换的成本，提升了消费收益。

## 结束语

中国用卡环境日益成熟与普及，然而随着卡片的发行量和使用量不断增加，各类安全威胁也日渐升级。因此，除了从技术手段保障银行卡支付和交易的安全，如何运筹帷幄全面部署银行的发卡资源和发卡服务，及时应对危机事件，减少对持卡人的影响，保障消费者信心，也应成为国内银行关注和考虑的问题。

同时，就消费者而言，全球已进入一个追求便利、快速和个性化的“即时”社会，消费者要求实时的、个性化的体验。对于银行来说，其面临的挑战是如何利用现有的基础设施建立一个可动态即时满足消费者需求的架构，银行业需要通过即时发卡服务确保其顾客拥有最好的服务体验。当顾客需要更换卡片时，即时发卡业务可使其客户忠诚度以及银行收益得到大幅提升。更重要的是，对于文中提到的类似危机事件，在网点内提供即时发卡使得金融机构缓解了持卡人对于是否可以在分行安全地补卡换卡的担忧，极大程度地减少了对持卡人日常

生活的影响。

对于银行来说，除了要根据央行政策继续推进IC卡发行，同时考虑到交易安全，存量磁条卡的换发工作也应提上议程。因此无论是自建卡中心的银行，或是发卡业务外包的银行，都需要重新考量自己目前的集中发卡体系是否能满足持卡人和市场的需求。尤其对于中小型银行，在发卡业务外包的模式下，由于其发卡规模较小，高度个性化、任务小、时间紧的制卡任务通常会受外包卡厂工期排期的限制，因此在IC卡迁移的过程中，新发卡和换发卡都面临及时交付的挑战。Datacard的即时发卡方案可以使其减少对卡厂排期的依赖，通过在网点部署即时发卡服务，满足发卡方在发卡规划中的灵活性，以及持卡人对于即时性的需求。

Datacard中国致力于为中国的金融机构提供全系列的、安全的个人化设备，除了为国内的大型卡厂和银行自建卡中心提供高效的、可集中生产的大型制卡设备，同时还基于持卡人和市场的需求，以及为协助发卡方IC卡迁移的需求，为发卡方提供兼具个性化和便利的网点即时发卡方案。未来还将配合银行智能网点的布局需求，推出可以即时发卡的自助设备。

发卡方可通过集中发卡渠道满足大批量集中的制卡需求，而通过网点即时发卡渠道进行小批量、小规模发卡以确保持卡人拥有最好的服务体验，并且降低银行紧急补卡和卡片替换的成本。因此，在银行原有集中式批量制卡的渠道之上，再加上快速便捷的即时发卡渠道，组成集中与分散、批量与个性化兼具的、高效互补的发卡服务网络，无疑将成为银行构建其完整发卡渠道策略的重要考量。✎