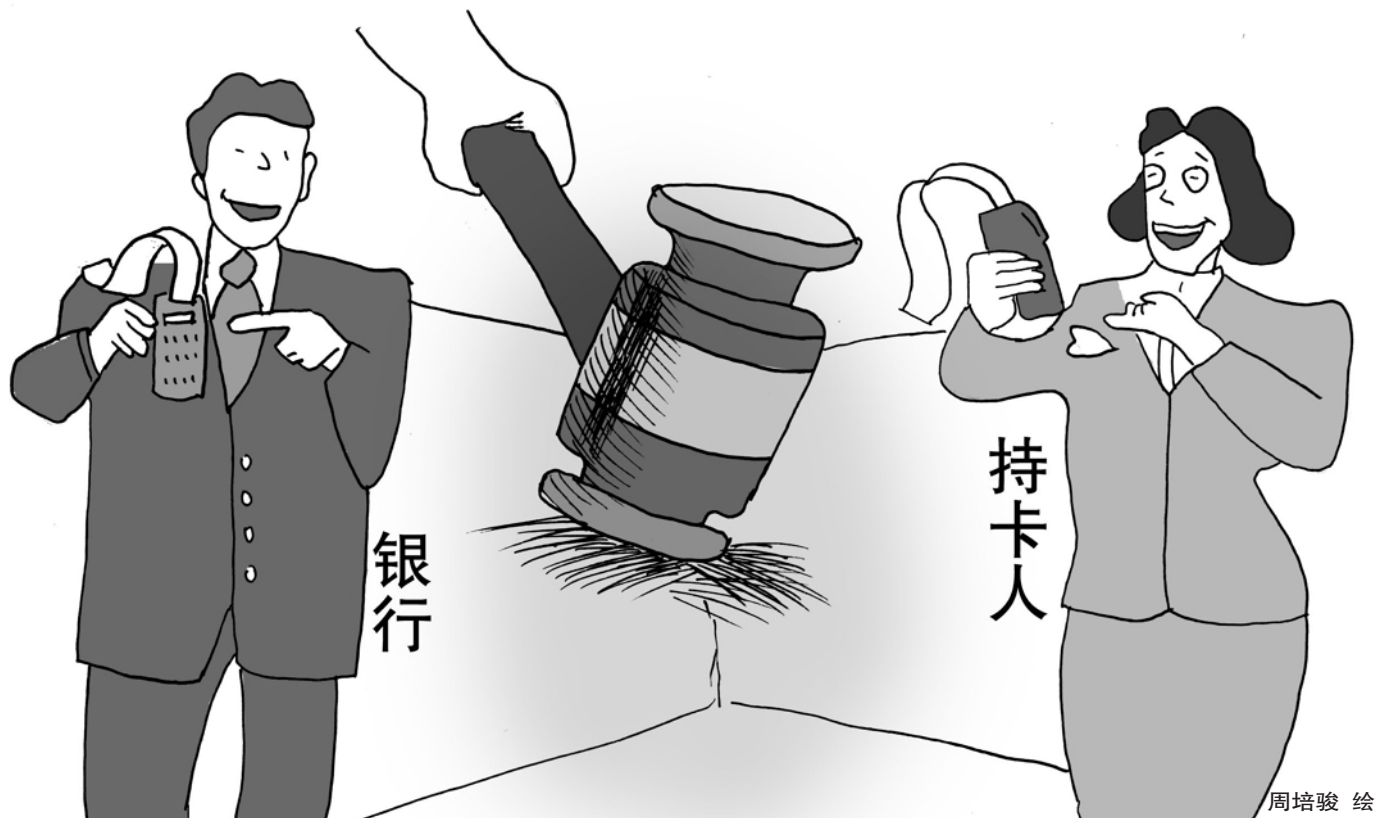


# 银行卡盗刷时有发生 本市基层法院公布典型案例

## 卡主太天真 还是银行当甩手掌柜?

人在境外,卡在身边,异地盗刷后如何举证维权?信用卡网上支付看似顺利便捷,骗子的电话随即“服务上门”,究竟是卡主太傻太天真,还是银行不闻不问做起“甩手掌柜”?如今,银行卡盗刷已不是新闻,但银行与持卡人作为储蓄合同的双方,责任义务却不得不依靠一个个具体的判例来理清。日前,青年报记者从本市几家基层法院了解到几起典型的盗刷案例。

青年报记者 卢燕  
通讯员 黄丹 王夏迎



周培骏 绘

### 案例1 借记卡被盗刷40余万 法院判决银行全额赔付

现为美国籍的冒先生出境2个月,不想在上海申办的借记卡中40多万现金被盗刷个精光。冒先生在外地报案之后,将银行告上法庭。受理此案的上海长宁法院近期判决该银行对冒先生的损失全额赔付并支付相应利息。

#### 前脚飞出国,后脚就被盗刷

据冒先生描述,他的银行卡是2008年就申办,使用数年来未曾丢失,也没有异样情况。2013年11月,冒先生飞往美国,2014年2月份回到中国,直到他要办理某项付款业务时,被告知卡内余额不足,才发现自己银行卡内原有的40余万已经消失。经过查询,冒先生得知,盗刷发生在2013年12月1日,距离他出国仅仅数天。其中42.8万是由江西省南昌市的一个POS机分二笔交易转出,另外有一笔2200元的款项是在南昌市的一个ATM机上被取走,并产生手续费26元。冒先生急忙前往江西报案,随后又至开卡银行所在地上海市长宁区公安局报案。经公安侦查,持有涉案POS机的商户是否实际存在已经无法查找,POS机所有人(申请人)身份尚未核实,涉案ATM机取款录像因时间过长已没有,无法查找取款人。于是,冒先生又将银行告上法庭,他认为银行对自己的财产没有尽到保障交易安全的义务,存在过错,因此请求长宁法院判令银行全额赔付并支付利息。

#### 争议:涉案卡片是否伪卡?

冒先生认为银行负有责任,银行方面则辩称,涉案借记卡的交易记录都是凭密码进行的,冒先生自己没有保管好密码,应该自行承担后果。而且,银行认为从交易明细中也无法判断是否存在盗刷,不排除是冒先生自己持卡消费或者将卡交给他人使用的可能性。对此,冒先生坚决否认,称涉案的银行卡一直由他本人保管,

随身携带出境,自己并没有进行交易或授权他人交易。冒先生怀疑,自己的银行卡是被人仿制盗用了,因为该卡没有副卡,而且密码只有他本人知晓,银行卡背面还有他的英文签名,别人模仿不了。于是,双方的争议焦点集中到了“涉案银行卡是否系伪卡”上,这个问题关系到冒先生是否与案外人相勾结或恶意制造盗刷事实。而根据长宁区公安分局的侦查结果,并没有发现冒先生存在这样的嫌疑。

#### 法院:银行有审查卡片义务

长宁法院经审理认为,冒先生在被告银行处开设账户,双方成立储蓄合同关系,在此关系中,银行应当保障储户银行卡内的资金安全。根据相关规定,使用涉案的储蓄卡消费必须先满足两个条件:一为有效合法的储蓄卡,二为正确有效的密码,如在POS机上划卡消费,还应由持卡人在POS交易单上签字确认并由受银行委托的商户核对该签字与卡片背面持卡人签字的一致性。因此,被告银行应当负有安全保障和谨慎审查银行卡所载账户信息和银行卡本身真伪的义务。被告在拥有信息优势、技术优势的情况下,不但不能证明原告冒先生存在密码泄露的过错,也未证明涉讼交易是冒先生自己或其授权他人持真实的银行卡所为。而冒先生在得知不法侵害发生后,及时与银行进行核对,并先后前往被盗刷地、开户行所在地公安机关报案,报案时也出示了涉讼借记卡,因此他已经尽到了基本的谨慎义务和通知义务。所以,法院认为被告银行存在过错,应当就冒先生的损失承担足额赔偿责任。长宁法院判决后,被告方提起上诉,审理此案的一中院根据冒先生以往用卡的消费地点、方式、冒先生的身份及涉案刷卡期间不在国内等因素综合考量,认为本案系由伪卡盗刷所引发。日前,一中院对本案维持原判。

### 案例2 网上支付开通存漏洞 法院判决银行担责两成

为方便用户,有些银行的信用卡在网上首次支付时,可以同步开通网上支付的功能。没想到,却有骗子利用这一功能的漏洞。事后,这位持卡人认为银行存有差错,将银行告上了法庭,日前,浦东新区法院对该案作出一审判决,被告银行对系争财产损失仅承担20%的责任。

#### 连续三天被骗子忽悠盗刷

浙江的蒋小姐通过网络填写申请了一张信用卡。后因做生意需要,蒋小姐特地向银行申请信用额度调整。2015年3月23日,蒋小姐接到了一个001955\*\*自称为银行客服电话,称可以帮她提高信用额度,但是调额度需要进行刷积分的操作,要求蒋小姐提供银行发送到其手机上的实时动态密码。

“任何人索取动态密码均为诈骗,切勿泄露!尾号65\*\*账户972元支付的动态密码为\*\*\*\*”很快,蒋小姐就收到了银行发来的短信。

虽然短信中有扣款的内容,但是蒋小姐也没有细看,按照客服的提示将动态密码告知了对方。接下去的两天,蒋小姐又分别接到来电显示为00021955\*\*和0021955\*\*的电话,要求其继续提供银行发送到手机上的动态密码,蒋小姐也如实提供了。

第三天接完电话后,蒋小姐使用自己店内的POS机查询了一下信用额度,不查不知道,一查才发现骗子分十四次通过网上支付的功能盗刷了22896元。这时,蒋小姐才反应过来,立即向银行反映,并向公安机关报案。

#### 信用卡莫名被开通网上支付

可是,蒋小姐怎么也想不明白,她的信用卡并没有开通网上支付功能,如何能被骗子通过网上支付平台盗刷呢?

原来,银行曾在其官方网站公示过,银行可以免除客户主动签约,由银行系统自动将签约交易与客户的首次支付交易合并处理。具体来说,

在进行首次网上支付时,会跳出一条关于网上支付开通的协议信息,用户勾选确认后就可以立即使用信用卡的网上支付功能。

蒋小姐还发现,开通网上支付的签约验证和首次付款竟然使用的是同一个实时短信验证码进行验证,所以她才产生了错觉,一直以为是在扣积分需要的动态验证码,也就对此后银行发送的扣款短信没有细看。而骗子正巧抓住了这个机会,通过第三方支付平台进行了十四笔移动充值业务。

对此,蒋小姐认为自己的信用卡被盗刷,银行应承担责任,遂在归还信用卡的欠款之后将银行方诉至浦东新区法院,要求银行赔偿其损失22896元。

#### 未尽保障义务,银行担责两成

法庭上,原告蒋小姐认为,在第三方假冒被告客服热线诈骗过程中,原告作为普通人已经尽到了普通民众的谨慎义务,不存在过错,不应承担责任;被告擅自为其开通了网上支付功能,导致其信用卡被第三人盗刷,因此被告应当为其未尽到审慎的审核验证义务承担赔偿责任。

被告银行方辩称,原告所接电话与被告的专有客服电话955\*\*并不一致,且被告发送短信时已尽到提示告知义务,原告泄露动态密码应由其自行承担责任;信用卡均具有网上交易功能,不需要客户再次开通,被告为信用卡提供网上支付免签约服务,不存在过错。

法院经审理后认为,被告已尽到了提醒注意的义务,原告将动态密码泄露给第三人,自身存在明显过错,应对其财产损失承担主要责任;被告的违约责任体现在未将涉案信用卡开通网上支付功能的流程详尽告知原告,并且开通首次支付功能的身份审核和签约验证过程过于简单,被告违反了发卡行对其签约客户财产的安全保障义务,所以应承担次要责任。据此,法院遂作出上述判决。

#### [法官提醒]

在接到陌生电话要求提供验证码之类信息的,首先要求核实电话是否是银行公布的官方电话。其次,谨慎保管个人信息,网络支付无需银行卡密码,只需验证实时动态密码即可完成交易,如果银行在短信中告知“任何人索取动态密码均为诈骗,切勿泄露”,其中的“任何人”包括“所谓的银行客服”。最后,全面阅读银行发送的短信内容,包括验证码信息、消费信息等。