该怎样保护你,我的银行卡!

法官释法为银行卡加把"防盗锁"

□法治报记者 季张颖 法治报通讯员 郝梦真

一片薄薄的银行卡片,却储存着不少的财产信息,稍有不慎便会被他人窃取,从而引发银行卡盗刷案件。那么,如何避免自己的银行卡被盗刷呢,以及一旦发生银行卡盗刷事件后,如何更大程度地挽回,本期专家坐堂请上海市基定区人民法院商事审判庭审判长王筑慧为读者进行专业解读。

【案件 1】

异地被划款,是他人 恶意还是自身有意?

张女士家住在嘉定区安亭镇,2016年10月的一天,张女士突然一下子收到了6条短信,上面显示张女士的中国银行借记卡在1019号ATM机上先后发生了支取和转账3笔交易,共计2.6万余元,交易地点是昆山花桥镇。张女士当时人在嘉定并未去过花桥,她马上意识到自己的银行卡是被盗刷了,便当即打电话与中国银行的客服进行了联系,并将涉案的借记卡挂失后去安亭派出所报了案。

经公安机关调查,这三笔交易的操作人并非张女士,并且所使用的银行卡也并非张女士的涉案银行卡。与此同时,张女士也向嘉定法院提起了诉讼,要求被告中国银行赔偿其被盗刷银行卡造成的损失。

法庭辩论中,被告银行表示, 涉案借记卡交易发生地点在中国银 行昆山花桥支行,而报案的公安机 关、ATM 机吞卡处理的地点是在 安亭,按目前交通线路,这些地点 之间的距离不过才半小时车程,被 告有理由相信原告可在涉案交易点 自行进行交易后再返回,所以不能 证明银行卡不在张女士身上和涉案 交易是伪卡盗刷所致,因此请求法 院驳回张女士的诉请。

【法官析案】

法院审理后认为, 张女士在被 告处设立个人银行结算账户,被告 向张女士发放借记卡, 双方形成储 蓄合同关系、双方均应依法履行各 自义务。张女士作为被告借记卡持 卡人, 在其得知所持借记卡发生非 正常交易后, 立即与中国银行客服 联系, 挂失涉案借记卡, 并向公安 机关报案。作为储户, 张女士已尽 到了其基本的注意义务。且上海市 公安局嘉定分局已将涉案的交易作 为诈骗案处理,可以说明涉案交易 不是张女十本人操作, 而关于被告 银行所提出的涉案地点距离较近的 问题, 法院认为, 根据张女士及银 行工作人员的陈述, 可以判断张女 士与他人串通欺诈银行的可能性较 小, 而且风险报酬比亦不值得去冒 险。因此, 法院认定涉案交易行为 系伪卡交易。



的借记卡进行交易, 持伪卡交易的 不应适用该条款。

综上,被告作为发卡行,对持 伪造借记卡交易的案外人支付了原 告账户内的资金,未尽到对储户银 行卡内资金安全的保障义务,应承 担违约责任。张女士要求被告支付 存款损失,合理合法,法院予以支 持。

【案件2】

人卡分离被盗划,难 以举证被驳回

曾先生在上海和连云港都有着 五金机电生意,平时时常奔波于上 海和连云港两地,因此大部分的钱 款及银行卡并不会随身携带,而是 经常放在家中,由他人保管。但就 是这样的做法,最终造成了曾先生 16 万余元的损失。

2017年4月份,曾先生打算 刷卡购物, 但是结账时却突然发现 自己卡内余额不足了。曾先生大吃 一惊, 明明这张银行卡里应该有十 多万元的, 怎么会连几千元的余额 都没有了呢? 4天后, 曾先生联系 了银行客服,反映了自己的遭遇, 在确定了银行卡系被盗刷后,过了 两天曾先生又去派出所报了案,并 向法庭提起了诉讼, 要求银行赔偿 自己 16 万余元的经济损失及相应 利息。卡内钱款不翼而飞, 曾先生 认为这是银行没有识别伪卡所致的 盗刷,而银行方却坚持认为是因曾 先生用卡不当没有保存好银行卡而 被盗刷,双方争执不下。

【法官析案】

经法庭审理查明, 曾先生虽然

声称银行卡被盗刷时自己人在上海并未与卡分离,但是却始终无法提供相应的证据予以证明。况且曾先生由于工作原因,也本就经常存在人卡分离的情况,在系争交易发生人卡分离的情况,反而向简先生非但未及时向为发卡行东服反应被盗刷情况,反而间隔4天报效。此举也更加无法证明曾先生在发票、此举也更加无法证明曾先生在

同时, 法院也注意到, 系争交 易发生的时间亦属正常交易时间. 结合曾先生平时存在人卡分离的情 况,综合考量,不能断定系争交易 持卡人所使用的卡片为伪卡。在此 案中, 系争储蓄卡须凭密码交易, 曾先生在法庭审理时也未能提供证 据证实被告银行存在泄露曾先生储 蓄卡密码等信息的违约行为。综 上 根据谁主张谁举证的原则 曾 先生理应提供证据证实被告作为银 行存在无法辨识伪卡或泄露信息的 违约行为, 但曾先生提供的证据并 不足以证实, 因此对于曾先生要求 被告银行赔偿经济损失的主张,法 院不予支持。

【案件3】

贪图 办理 高 额 信 用 卡,轻信他人被盗刷

王先生在近期接到了一通电话,对方声称自己为浦发银行的工作人员,为拓展业务,可为林先生免费办一张高额度的信用卡,但前提是需要王先生办理一张浦发银行的储蓄卡,并存入15万元,同时要将银行签约手机号码留成该工作人员的号码,对此,该工作人员解

释,是为了能够第一时间得知是否 已存入钱款,方便尽快为王先生办 理信用卡。

资料图片

面对"免费"办理高额信用卡的诱惑,王先生忍不住心动了。当天他就去浦发银行办理了一张储蓄卡,并开通了网上银行的业务,按照之前电话中"工作人员"的要求,将银行签约手机号码留为电话中"工作人员"所提供的手机号,并于当天开通了手机银行及超级网银等业务。当天,王先生还按照电话中"工作人员"的指示,办理了两笔汇人和汇出业务。然而,王先生还是为自己留了个"心眼",他害怕这是诈骗,并未在当天接着存人相应的钱款,而是隔了几天后,又去了一次浦发银行。这一次,成先生将原来预留的手机号码都改成

了自己的手机号,同时还修改了交易密码,自认为已经万事大吉的王先生这次放心地向银行卡内存入 10 万元人民币。可是,令王先生没想到的是,自己的重要个人信息其实早在最初按照电话中"工作人员"的指示办理时,就已经泄露了,10 万元刚刚存入不久,就在王先生一无所知的情况下很快被人分两次几乎转空了,且收款人就是最初电话中"工作人员"让王先生转账的名字。

高额度的信用卡没等到,自己反而还损失了近十万元,由于有了最初办卡时"自愿"向对方转账的记录, 王先生甚至都没有办法解释这次的转账是被诈骗了。愤怒不已的王先生将办卡银行告上了法庭,认为是银行未能为自己提供安全可靠的交易环境,请求法院判令银行赔偿其损失。

【法官析案】

法院审理后认为,王先生在被告银行处设立个人结算账户,双方形成储蓄合同关系,因此双方均应依法履行各自义务。

此案中所涉及的两笔近十万元款项的支付,系被告银行在接收到王先生授权的中国建设银行总行的付款指令后,按照协议约定,从王先生指定的涉案储蓄卡向王先生指定的账户划款,且支付的金额未超过协议约定的单笔金额的上限。

因此,被告银行的操作未存在违

约或有过错的行为, 且王先生亦无证 据证明其存在近十万元经济损失的证 明, 因此王先生要求被告银行承担赔 偿责任无事实和法律依据, 法院不予 支持。此外, 在庭审中法官注意到, 从王先生陈述的其办理涉案银行卡 的经过来看, 王先生很有可能是遭 遇了诈骗, 可以看出王先生在最初 办理银行卡时是抱有非正常目的的, 由于听信他人诱惑, 且风险意识淡 漠, 自身保护意识不强, 最终导致 自己的钱款被骗。被告银行在王先 生办理涉案储蓄卡及修改储蓄卡相 关信息的过程中, 已通过书面的客 户风险提示向王先生作了提醒,明 确要求原告保证"本人提供的个人 信息及联系方式确为本人真实信 息",并将银行客户有可能遭遇诈骗 的情形——罗列, 其中就有王先生 所述的情形。然而, 王先生明知此要 求,还将他人手机号码预留给银行作 为接收短信通知和动态密码的联系电 话,从而泄露了涉案储蓄卡的相关信 息,导致自己近十万元的钱款被盗 划。因此, 法庭判定王先生的损失与 被告银行无涉, 驳回了王先生的全部

【法官说法】

客户开卡, 在银行设立了 个人结算账户,银行向客户发 放储蓄卡, 双方就形成了储蓄 合同关系,都应该依法履行各 自的义务。作为银行一方,要 最大程度协保障客户的财产安 全,及时提醒客户安全交易须 正确识别伪卡交易。而作 为客户一方,也应该提高自己 的财产安全意识, 例如, 将磁 条卡换成不易被复制的芯片 卡. 在使用银行卡进行交易时 注意掩盖防止密码泄露, 保留 好带有重要个人信息的购物票 据等。尤为重要的是,要防止 电话及短信恶意诈骗, 对不明 网站要提高警惕不可随意点 击, 更不能轻易输入自己的重要 个人信息。

但是, 万一出现被盗刷的情况, 我们又应该如何做到及时止损, 增大赔付机率呢?

(文中当事人皆为化名)