

信用卡被盗刷，还背上不良征信记录

损失该由谁来承担？浦东法院作出判决

□ 记者 陈颖婷 通讯员 杨泓艺

信用卡被暴力盗刷

一天，宋先生发现，自己的轿车在深夜被砸毁玻璃，放在车内的信用卡不翼而飞，而这张信用卡并未设置交易密码。很快，宋先生就收到了一堆消费提醒，信用卡被消费了 17 笔，金额达 4.2 万余元，其中消费签购单列明持卡人均为“李某”。

这张信用卡是宋先生在半年前向某信用卡中心申领的，领卡合同约定：“持卡人发生信用卡遗失、被盗等情况应当立即办理挂失或密码重置。挂失和密码重置自银行办理完毕时生效，但是持卡人仍应对挂失前凭借原密码进行的交易承担全部责任。”《信用卡申请表》重要提示部分还约定：“为加强用卡安全，推荐设定交易密码，并在适用的场合尽可能使用密码交易确认方式。”

发现自己的信用卡被盗刷后，宋先生赶忙致电信用卡中心要求挂失信用卡，并于同日向公安局报案。

本以为事情得以解决，没想到几个月后，宋先生发现自己存在不良征信记录，所涉的逾期未还款项均是信用卡遭盗刷的金额以及相应逾期违约金。于是，宋先生将信用卡中心诉至浦东法院。

宋先生认为，涉案信用卡消费逾期是被盗刷信用卡所致，自己已及时申请挂失并报警处理，尽到了相应的注意义务，信用卡中心及其特约商户未尽到严格的止付义务，违反了对信用卡使用者的资金安全保障义务，应对其损失承担责任，并撤销不良征信记录。

信用卡中心辩称，根据信用卡领用合约，因信用卡遗失、被盗等原因，持卡人应对挂失前凭借原密码进行的交易承担全部还款责任。宋先生

信用卡方便快捷、可超前消费，受到很多消费者的喜爱。但如果信用卡不慎被不法分子盗取，并在短期内产生巨额消费，卡主第一时间办理挂失并报警后，征信记录却仍提示信用卡存在逾期。那么，该部分损失究竟该由谁承担？不良征信又能否撤销呢？近日，浦东新区人民法院就审理了这样一起“信用卡被盗后遭盗刷又上不良征信记录”的案件。

未设置 POS 机刷卡密码，未尽到妥善保管义务，存在主观过错，不同意原告的所有诉讼请求。

法院判决持卡人无责

浦东法院经审理后认为，信用卡遭盗刷是盗窃者采取暴力手段取得信用卡后所为，而非宋先生未妥善保管所致。

根据《信用卡申请表》约定内容，设定交易密码仅为合约的推荐内容，持卡人可以自行选择设置与否，银行不能据此苛责持卡人承担未设置所产生的不利后果。宋先生在得知信用卡被盗刷后及时办理了挂失并报案，已经尽可能采取积极措施。

银行作为发卡行，负有采取安全措施确认交易为持卡人本人或其授权的交易的义务。本案信用卡被盗刷消费记录的签购单中的持卡人签名与信用卡持卡人明显不一致，表明信用卡中心未对盗刷交易尽到审慎审核义务，应当承担相应的损失。宋先生尚未收到盗刷退赔款项，故不应承担还款责任。

据此，浦东法院判决，宋先生对涉案信用卡被盗刷的款项及由此产生的利息、逾期利息不承担还款责任，信用卡中心撤销宋先生信用卡的不良征信记录。

一审判决后，被告不服提出上诉，二审予以维持，本案现已审理终结。

办金融、上培训，甚至还有催债短信

用户频繁遭到骚扰短信“轰炸”，状告运营商

□ 记者 夏天 通讯员 居义良

“叮咚，您有一条未读消息！”用户频繁遭到骚扰短信的“轮番轰炸”，不堪其扰……骚扰短信是否侵犯隐私权？个人信息如何保护？近日，杨浦区人民法院审理了一起公民隐私权受短信“轰炸”而被侵害的民事纠纷。法院经审理判决，被告通讯增值服务运营商未尽注意管理义务，应向原告王先生书面赔礼道歉。

王先生多次收到陌生号码发来的短信，内容包括办理金融业务、各种培训课程等等，甚至还会被催讨莫须有的欠款，让人不胜其烦。王先生上工信部网站查询后得知，来信号码这一串长长的数字，学名叫“电信网码号”，归属于通讯增值服务运营商 Z 公司。但王先生与 Z 公司之间没有经济纠纷，也不曾有业务往来。于是，王先生起诉到法院，请求被告赔礼道歉、赔偿精神损失。

被告 Z 公司表示，王先生收到的短信均是 Z 公司的客户委托 Z 公司发送，审理中，Z 公司拒绝披露委托发送短信的客户信息。被告 Z 公司认为，涉案行为不符合侵权的构成要件，原告

的姓名、手机号码、财务状况，都是在原告办理业务中自行提供，属于公开的信息。

经审理，法院查明，涉案电信网码号是 Z 公司备案及使用，Z 公司的客户可以通过该电信网码号发送短信，但 Z 公司对客户要求发送的短信内容仅做形式审核，未尽平台的注意和管理义务。故人民法院认为，王先生的姓名、手机号码、个人财务情况等属于个人信息中的私密信息，同样适用隐私权规定予以保护，Z 公司侵犯了王先生的隐私权。考虑到 Z 公司行为性质、后果，以及诚实信用、公平正义原则，判令 Z 公司向王先生书面赔礼道歉。

法官说法 >>>

自然人享有隐私权，隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。私密空间不光保护传统意义的物理空间，也包括人的内心世界。《民法典》明确规定了除法律另有规定或者权利人明确同意外，任何组织或者个人不得实施以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁。本案中原告的姓名、手机号码及个人财务信息，其组合后能够达到识别特定自然人身份的作用，属于个人信息中的私密信息，理应受到法律保护。

本案中被告作为通讯增值服务运营商，享有涉案电信网码号，旗下客户通过被告的电信网码号向目标客户群发短信，但被告在此过程中只做涉形式审查，还拒绝披露发送信息的主体，显然未尽到平台的注意和管理义务，存在过错。

对此，人民法院的判决不仅能有效规制被告的违法行为，也为移动通讯、互联网平台企业的合规性发展提供了正向指引。作为类案集中、高发的企业，应加强平台管理职责，对发送内容进行必要审查；应完善自查自纠流程，为合规发展、诚信经营提供保障；应增强社会责任意识，积极化解矛盾，从源头上减少诉讼。

同时，相关部门也应加强监测分析、强化监督执法问责，切实保护个人信息安全；畅通投诉举报渠道，不断完善治理、强化监管责任，织紧织密骚扰短信的“防御网”，进一步营造风清气正的通信空间。

【法官说法】

实践中，信用卡遭盗刷的情况时有发生，在损害持卡人的财产权益和社会信用的同时，也影响了社会的安宁与稳定。

一、发卡行应维护交易公平并保障用卡安全

发卡行应当保障交易安全，采取合理措施确保持卡交易是持卡人本人或其授权他人所为。设计信用卡领用条款时应确保公平合理，不得将已方应负义务产生的风险通过合同条款的约定转移至持卡人一方。对于还款责任存有争议的逾期还款，应审慎列入不良征信记录，避免持卡人信用受到不当的负面评价。对持卡人不应承担还款义务产生的不良征信记录应当第一时间进行解除，善用社会信用评价机制。

二、持卡人应妥善保管使用信

用卡

作为金融消费者，持卡人应当提高自身安全用卡意识，规范管理和使用信用卡。一方面，信用卡应当限于本人使用，避免借给他人使用或保管，切勿将信用卡的卡号、安全交易密码等重要信息告知他人，审慎允许他人利用自己的名义办理信用卡或委托其他非银行工作人员或中介代办信用卡。另一方面，办理信用卡后，应及时修改初始密码，设置的交易密码不宜过于简单，也不要将交易密码写在卡片上，不向银行和支付机构以外的任何第三方提供信用卡密码、手机验证码等信息。此外，日常保管和持卡消费时应当保障信用卡在自己的可控范围内。

三、信用卡遭到盗刷，持卡人该怎么办？

如持卡人发现信用卡被盗刷，应当第一时间与发卡机构联系将信用卡挂失，若涉及第三方支付平台，应立即联系第三方支付平台控制款项划出，避免损失进一步扩大。信用卡挂失后，持卡人应立即向公安机关进行报案处理，并保留案件受理回执。

同时，持卡人应留存好相关证据，以备后续诉讼需要。妥善保管挂失信用卡的语音通话记录或者文字聊天记录、公安机关制作的询问笔录、案件受理回执等内容，证明持卡人已采取有效措施避免损失进一步扩大。如果是网络盗刷或者伪卡交易，持卡人应当证明卡片系本人保管并未发生丢失等情况。如果是信用卡被盗后交易，持卡人应当提供信用卡被盗的初步证据，证明自己规范使用信用卡并尽到了适当的管理义务。