

银行卡被盗刷近2万元获全赔

这位储户的做法值得借鉴：立即用卡存取款、保存银行短信、向公安机关报案

■记者 潘显璇

银行卡在方便人们生活的同时也带来了新的困扰,其中,银行卡被盗刷就是一件令人十分烦恼的事。在各个法院,因银行卡被盗刷而产生的诉讼不在少数。遭遇银行卡被盗刷,市民该如何搜集证据维权?这个案例中储户肖先生的做法值得借鉴!

银行卡未遗失,却被人异地取走近2万

41岁的江西人肖先生在长沙工作多年。2011年,肖先生在长沙的一家银行办理了一张储蓄卡,并开通了ATM自动转账、网上银行、手机银行、电话银行、短信通等服务。今年3月10日,肖先生在长沙上班,手机却忽然收到短信提醒,称其储蓄卡在江苏省无锡市ATM上取款。

“当时银行卡明明就在我身上,并没有丢失,我马上意识到是银行卡被人复制盗用取款了。”肖先生当即赶到附近的银行,并告知银行工作人员其银行卡被盗刷的情况。

从肖先生接到短信提醒到他赶到银行求助的短短十几分钟时间里,肖先生的银行卡已经被人在异地的一处ATM网点上连续取款6次,共计1.8万元,并被收取手续费192元。在银行工作人员接过卡片进行处理期间,该卡还被取款1600元,同时被收取手续费18元。

“为了证实这张银行卡是我自己保管,我当场持卡在柜台存入了5元钱。”肖先生说,随后肖先生向警方报了案,公安机关虽然立案了,但遗憾的是此案一直未能侦破。

未换芯片卡且系密码取款,银行拒绝赔偿

之后,肖先生多次找银行协商要求其赔偿损失,但是银

行拒不答应。无奈之下,肖先生一纸诉状将银行告上了法庭,要求银行赔偿全部损失19810元及相应的利息损失。

今年5月19日,长沙市芙蓉区人民法院开庭审理了此案。

法庭上,肖先生提交了短信提醒、持卡在长沙存款的交易记录、报案记录等证据,以证明自己当时就在长沙,真正的银行卡也是随身携带,涉案的这些异地取款交易是他人用复制的银行卡完成的。

对此,银行辩称,肖先生作为银行卡的持有人,拥有对银行卡的绝对控制权,应妥善保管银行卡和密码等信息。涉案的这几笔交易,都是通过密码完成的,因此肖先生要承担未妥善保管密码的违约责任。此外,2013年以来,银行为更好地保护储户资金安全,推出了芯片卡,并以多种方式进行宣传,督促储户到银行换卡,但肖先生并没有来换卡,由此放任了磁条卡被克隆风险的发生。银行认为,其尽到了安全义务,不应该对肖先生的金钱损失承担赔偿责任,请求法院驳回肖先生的全部诉讼请求。

银行防伪技术不够,被判担全责

法院审理认为,本案中,肖先生身在长沙,银行卡在身上,却被他人远在无锡的ATM机上刷卡取款,如此过程应当认定系银行卡的防伪技术不够所致。因此认定银行对肖先生储蓄卡内的资金没有履行安全保障义务,构成违约。银行主张肖先生没有履行密码保管义务,但没有提供充分的证据证明,因此不予采纳。

最终,芙蓉区人民法院判决银行赔偿肖先生的全部损失19810元,并按照相应的银行利率赔偿遭盗刷后的利息损失。

律师说法

遭遇银行卡盗刷,市民取证有章可依

湖南君见律师事务所律师王明飞是肖先生的代理人,他表示,对于因银行卡被盗刷而引发的诉讼,银行多被判承担全部或部分赔偿责任。此类案件中,银行之所以要担责赔偿,主要是银行卡存在安全保障技术缺陷。

王明飞提醒,银行卡被盗刷后银行主动赔偿的情况很少,大多是通过法院审判得以解决的。根据“谁主张谁举证”的举证规则,储户首先需要证明银行卡被盗刷的事实存在,

肖先生的主张之所以得到法院支持,一个很重要的原因就是采取了一系列行之有效的措施“固定”了相关证据。

因此,王明飞律师建议,市民一旦发现银行卡被盗刷,首先应保存银行发送的短信提醒;然后找最近的银行在最短的时间里使用自己办理的银行卡进行存、取款操作,以此证明该银行卡在被盗刷时真卡在自己手中。之后再向公安机关报案,这样在向银行主张权利时才有据可查。



链接案例

未留意银行来电 储户担责三成

去年9月份,芙蓉区人民法院还判决了一起典型的银行卡盗刷案。

2014年11月9日晚,长沙市民符女士的银行卡在江苏境内被人盗刷了35100元。当时,符女士正在东莞出差,接到短信后当即向当地派出所报了案。回到长沙后,因与银行协商赔偿无果,2015年5月,符女士起诉银行索赔35100元及相应利息。

法院审理查明,11月9日23时51分,符女士的银行卡在苏州市通过密码刷卡消费了35100元。而在11月7日,银行通过一些安全技术手段发现符女士的银行卡存在风险,由长沙分行工作人员通过区号为0731的办公座机对符女士进行了通报,建议其尽快修改密码。遗憾的是,符女士以为是诈骗电话,置之不理。不料,两天后即遭遇了盗刷。

法院认为,他人凭伪造的借记卡在储户不知情的情况下将存款转移,说明银行未尽到防伪仿造及安全保障的义务,应承担主要责任。符女士在接到银行的风险提示电话后,没有及时采取防范措施,应承担次要责任。最终,法院判决银行担责七成,赔偿2.4万余元,符女士担责三成,剩余的1万余元损失由她自己承担。

中国民生银行创新个人金融业务模式

近年来,各银行对创新业务越来越重视,素以大胆创新闻名的民生银行也是频频出招,通过推出特色主题卡种,更新网络结算工具,提供更丰富的金融服务。

特色银行卡,出奇制胜

2016年上半年,民生银行长沙分行针对“就医、缴费、文化”三类客户需求,先后推出了“居民健康卡”、“水业便民一卡通”、“南岳福卡”三张特色主题银行卡。

“居民健康卡”由湖南省卫计委组织发行,它是一张集医疗机构诊疗卡、新农合卡等多功能于一体的金融IC卡,具有身份识别、跨机构就医、存储诊疗信息、新农合费用结算四大功能,今后用一张卡就能解决居民去所有医院看病挂号结算的需求。

“水业便民一卡通”是民生银行长沙分行与长沙水业集团携手发行的联名借记卡。该卡支持缴纳水电煤等生活费用,还可以通过签约水费代扣,享受足不出户自动交水费的便捷。

“南岳福卡”是一张专为贵宾客户打造的特色银行卡,与南岳佛教协会合作发行,办卡用户可以免费参加民生银行定期举行的文化之旅活动。

网络金融业务,推陈出新

近年来,民生银行大力发展网络金融业务,根据互联网用户需求和习惯,打造了专属网站、手机APP、微信银行等纯线上一站式金融服务平台。率先推出手机银行网点排号、预约办卡、指纹支付、外汇买卖等特色功能,还创新打造小微手机银行公私账户集中管理、代发工资、费用报销、大额汇款、贷款在线申请和签约以及提款、还款等移动金融服务。

跨行通功能也是一大亮点,可以将多家银行卡闲散资金进行统筹管理,特别是定期自动扣款功能,为贷款用户、工资卡用户提供了不少便利。

在网络金融交易风险防控方面,采取构筑手机银行严密防护网,实时监控预警欺诈,利用各平台进行安全提示等措施,培养客户操作技能,帮助客户提高安全意识。

9月20日,民生银行更是在业内首推虹膜支付技术!将虹膜识别技术应用于移动支付领域,可用于手机银行充值缴费,创造性地开启了移动支付又一个新时代。

据悉,民生银行将加快创新个人金融业务布局,力争打造人无“我”有、人有“我”优的业内领先优势,为大众提供更丰富全面的金融服务。

兴业银行获誉“最佳财富管理银行”

日前,在“2016中国银行家论坛”暨中国商业银行竞争力排名颁奖典礼上,兴业银行被授予全国性商业银行“最佳财富管理银行”奖,体现了该行优良的资产负债能力和资产管理水平。

据了解,本次论坛以“困境突围:创新发展与管理提升”为主题,邀请了近百家商业银行、国内智库、金融监管机构等代表共同探讨中国银行业的未来发展之路。

兴业银行作为国内最早开展资产管理业务的商业银行,始终秉

承以创新引领市场,以投资创造价值的发展理念,立足实现客户财富保值增值的出发点,躬耕不辍。近年来,随着“大投行、大资管、大财富”的业务格局转型稳步推进,该行发挥综合化经营优势,依托信托、基金、证券、期货和租赁等专业经营子公司,构建了架构完整、功能齐全的资产管理业务平台,成为国内极少数具备资产管理业务全牌照的银行。截至2016年6月末,兴业银行资产管理业务规模达到1.3万亿,稳居全国银行业前列。