



案件详情

在2019年国庆期间，卜女士与朋友相约越南旅行。10月3日晚，收到信用卡余额不足导致交易失败的短信，卜女士才发现钱包内的信用卡失窃，于是立刻登陆开卡银行（下称银行）APP进行挂失并致电银行服务热线，但该卡已被盗刷近3000美元。

自己信用卡的密码从未告诉他人，而涉案签购单上的签名，是一个拼写有误的英文签名。卜女士之后又多次前往越南，银行也根据她的要求申请商户退单，但损失依旧无法挽回。

卜女士认为，其信用卡设置了只能通过“密码+签名”形式的交易模式，在没有交易密码的情况下，第三人单凭卡片便直接完成相关交易，足以证明银行没有履行安全保障义务。同时，在盗刷事件发生前，卜女士对该类卡片境外刷卡时无需密码交易的情形毫不知情，银行并未履行相应的告知义务。

此外，银行对用户信息有安全保障义务，对于无需进行密码验证的交易，负有严格核对卡片信息、审核交易签名的责任。签购单的签名与卜女士签名不符且拼写错误，银行无视这一情况，显然没有尽到安全保障义务。故，卜女士将银行诉至法院。

庭审中，银行辩称，根据信用卡领用合同约定，卜女士在境外使用卡片消费时，须遵守信用卡开卡银行、中国银联和收单银行的有关规定。本案交易符合境外卡组织关于签名消费等相关规则，原告没有尽到保管卡片的谨慎义务，且相关交易发生于

挂失手续生效之前，相应损失应由原告自行负责。

银行认为，涉案交易形式为通过签名消费，这是其作为发卡行不能改变或者违背的规则。银行根据卜女士的请求，也向卡组织申请了退单，只是被对方拒绝。在涉案交易发生前，卜女士在境外曾有过两笔交易，银行据此认定相关交易系卜女士本人操作，并无过错。

此外，持卡人消费时，签名的审核责任在于商户而非银行。因为发卡行并不能看到具体的签字情况，只能通过系统识别卡片是否真伪。如果商户认为签名不一致，应将情况进行反馈，银行审核确认后会对相关交易的支付指令予以拒绝。

法院判决

现有证据不能证明银行已就涉案卡片在境外消费时只需要签名的规则告知卜女士，也不能通过卜女士在涉案交易前已进行过两笔免密交易，就推定其已知晓该信用卡的使用规则。

银行辩称签名审核并非其应负的责任。对此，法院认为，信用卡交易过程涉及发卡行、与发卡行存在合作关系的相应卡组织、收单行以及商户多方主体，这些主体都应尽到各自的义务来促成交易的安全进行。其中一方存在过错，其他主体作为整体应对消费者承担相应责任，至于各主体内部的责任分担问题，应在对外承担相应责任后由各方自行解决。

同时，卜女士对信用卡保管不善是盗刷行为发生的起因，但银行作为发卡行及专业的金融机构，亦应尽其所能，提供相应的安全防范标准，并加强信用卡交易的事前审核与安全保障，以充分维护持卡人的合法权益。

综上，根据卜女士、银行各自的过错程度，酌定双方各承担50%的责任。至于卜女士主张的其他损失，因卜女士未提供证据证明相应金额，并证明其确系因信用卡被盗刷而产生的必然损失，不予支持。

二人未离沪，借记卡却在海外“消费”上万



互联网时代下

如何保护我的银行卡？

为了避免类似信用卡被盗刷的情况出现，大家应着重把好以下“四道关”。

- 1.在办卡时把好“权利义务关”
，对卡片的授信额度、刷卡模式，特别是合同约定的用户、银行权利和义务关系进行全面了解，以免后续因为信息不对称问题导致维权难度的增大。
- 2.在刷卡时把好“安全意识关”
，避免不法分子通过不正规的POS机复制卡片信息，或通过偷窥等方式盗取交易密码，同时要保管好身份证件，以免他人对卡片进行冒名挂失、盗刷。
- 3.在卡片丢失时把好“依法维权关”
，如确实发生卡片丢失情况，应第一时间通过银行app、客服热线等联系银行进行挂失并申请拒付，如发现卡片已遭盗刷，应及时报警，便于追回被盗款项。
- 4.发现卡被盗刷时把好“证据存档关”
，卡在自己身边，但是出现异地被盗刷的情况，请立即到当地银行营业厅或者POS上使用卡片以保存证据便于事后追回损失。

例如：带好银行卡去最近的ATM机存储1元钱或者故意输错密码造成吞卡情况，以证明被盗刷时并非本人消费，也并未发生自身疏漏导致人卡分离的现象，将银行卡及卡号拍照存档，固定证据，并去派出所报案。

来源：浦东法院

转自：最高人民法院司法案例研究院

声明：转载此文是出于传递更多信息之目的。若有来源标注错误或侵犯了您的合法权益，请作者持权属证明与本网联系，我们将及时更正、删除，谢谢。

来源：山东高法